

# **INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM SI DUKUN 3 IN 1**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)

## **SKRIPSI**

(Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya)

HAFSHAH DESTIKA AYU PANGESTUTI  
145030100111055



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2018**

## MOTTO

Berangkat dengan Penuh Keyakinan, Berjalan dengan Penuh  
Keikhlasan

(Hafshah Destika Ayu Pangestuti)





# TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)

Disusun oleh : Hafshah Destika Ayu Pangestuti

NIM : 145030100111055


Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat :-

Malang, 7 Juni 2018

Komisi Pembimbing,

  
Dr. Siswidiyanto, MS  
 NIP. 19600717-198601 1 002

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:


Hari : Selasa  
Tanggal : 10 Juli 2018  
Waktu : 10.00 – 11.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Hafshah Destika Ayu Pangestuti  
Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota

  
**Dr. Siswidiwanto, MS****NIP. 19600717 198601 1 002**  
**Drs. Heru Ribawanto, MS****NIP. 19520911 197903 1 002**

Anggota

  
**Dr. Mochamad Makmur, MS****NIP. 19511028 198003 1 002**

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 7 Juni 2018



Nama : Hafshah Destika Ayu Pangestuti

NIM : 145030100111055

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Sebagai tanda bakti dan terima kasih, ku persembahkan karya tulis ini  
untuk orang tua dan adikku tercinta yang tidak pernah berhenti  
mendukung dan mendoakanku dalam menyelesaikan karya tulis ini.



## RINGKASAN

Hafshah Destika Ayu Pangestuti, 2018. **Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Siswidiyanto, MS. 148 halaman

Program SI Dukun 3 In 1 merupakan sebuah inovasi baru yang dicetuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dengan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan 10 rumah sakit di DKI Jakarta. Program SI Dukun 3 In 1 menawarkan sebuah metode pelayanan baru dimana masyarakat DKI Jakarta dapat langsung mengurus pembuatan akta kelahiran di 10 rumah sakit tersebut dan hanya membutuhkan waktu tiga hingga empat hari. Selain akta kelahiran produk layanan yang didapatkan dari program SI Dukun 3 In 1 adalah kartu BPJS Kesehatan, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Keluarga baru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 dan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian yaitu Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 serta faktor pendukung dan penghambat inovasi program SI dukun 3 In 1. Analisis yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, inovasi program SI Dukun 3 In 1 telah melewati enam tahapan dalam proses inovasi meliputi kebutuhan dan masalah, riset dasar dan aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, serta konsekuensi. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Faktor pendukung meliputi adanya dasar hukum yang jelas serta sarana dan prasarana yang menunjang. Faktor penghambat meliputi kurangnya sumber daya manusia serta jaringan internet yang sering eror.

Saran yang dapat diberikan adalah diadakannya sosialisasi tingkat Kecamatan, Kelurahan, RW maupun RT, dibuatnya SOP khusus untuk program SI Dukun 3 In 1, penambahan personel operator program SI Dukun 3 In 1, dan perbaikan jaringan internet.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, SI Dukun 3 In 1

## SUMMARY

Hafshah Destika Ayu Pangestuti, 2018. **The Innovation of Birth Certificate Services through “SI Dukun 3 In 1” Program (Study at Population and Civil Regestration Office of DKI Jakarta)** Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administrative Science, Brawijaya University. Advisor: Dr. Siswidiyanto, MS. 148 pages

“SI Dukun 3 In 1” Program is an innovation that initiated by Population and Civil Registration Office of DKI Jakarta in collaboration with BPJS Kesehatan and 10 hospitals in DKI Jakarta. “SI Dukun 3 In 1” program offered a new service method that citizens of DKI Jakarta can directly manage the birth certificate in 10 hospitals which takes only three to four days. In addition, this new program also provide Health Assurance Card, Child Identity Card, and Family Certificate. The purpose of this research are to understand, analyze, and describe the innovation of birth certificate service through “SI Dukun 3 In 1” program and to understand, analyze, and describe the supporting and inhibiting factors of the program implementations.

This research type is descriptive research using qualitative approach and has two research focuses those are 1) the innovation of birth certificate service through “SI Dukun 3 In 1” program, and 2) the supporting and inhibiting factors of “SI Dukun 3 In 1” program. The research also using interactive data analysis model of Miles, Huberman, and Saldana with the steps are data collection, data condensation, data display, and conclusions.

Based on the research, the innovation of “SI Dukun 3 In “1 program has meet the six stages of innovation process by Suwarno (2008) those are 1) need and problem, 2) basic and applicative research, 3) development, 4) commercialization, 5) diffusion and adoption, and 6) consequence. To create effective and efficient service, the Population and Civil Registration Office conduct services based on service standards, including 1) service procedure, 2) service time, 3) service fee, 4) service product, 5) facilitiy and infrastructure, and 6) the competence of employee. The supporting factors of this program implementation are the existence of regulation, also supporting facilities and infrastructures. While the inhibiting factors are the lack of human resources and incompatible internet network.

The suggestions that can be given to this program are 1) Program socialization in district and sub-district level 2) Create the Operational Standard Procedure of “SI Dukun 3 In 1” Program 3) Increase the number of personnel and 4) Improve the quality of internet network.

**Keywords:** Innovation, Birth Certificate Services, SI Dukun 3 In 1



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)** Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Siswidiyanto, MS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Salimin selaku Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian hingga memperoleh data.
7. Ibu Nenni selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian hingga memperoleh data.
8. Ibu Selvi selaku Staff Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian hingga memperoleh data.
9. Ibu Tami selaku Kepala Ruangan Persalinan RSUD Budhi Asih Jakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian hingga memperoleh data.
10. Ibu Sierra Muthia dan Ibu Mas'adah selaku Operator Program SI Dukun 3 In 1 yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian hingga memperoleh data.
11. Orang tua tercinta, Bapak Yoyo Miharjo dan Ibu Tati yang tidak ada hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama



penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas segala dukungan baik secara moril maupun materiil yang sangat tidak ternilai harganya bagi penulis.

12. Adik tercinta yaitu Ulfi Almayda Hafifah serta Keluarga Besar penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa.
13. Keluarga Besar HUMANISTIK 2015, 2016, dan 2017 yang telah menjadi bagian dari penulis dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
14. Pengurus Ha-Ryan (Ryan Dwi Firmansyah, Rekha Kurnia, Alfathansyah Widyantoro, Khetimareta Pratungga, Osvaldo Sativa, Riski Alvina, Ayudia Lestari, Bella Savitri, Abdul Aziz, Dianti Puspa, dan Anisa Nurmalitasari) yang telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis dan telah memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 7 Juni 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik.....	12
B. Pelayanan Publik .....	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	16
3. Standar Pelayanan Publik.....	19
C. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	21
D. Inovasi .....	24
1. Pengertian Inovasi .....	24

2. Tipologi Inovasi .....	25
3. Proses Inovasi .....	26
4. Inovasi Pelayanan Publik .....	29
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Sektor Publik .....	31
E. Program Si Dukun 3 In 1 .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	37
B. Fokus Penelitian .....	38
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	40
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Penelitian .....	46
G. Analisis Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	51
1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta .....	51
a. Sejarah Perkembangan Provinsi DKI Jakarta .....	51
b. Arti Lambang Daerah .....	53
c. Gambaran Geografis Wilayah .....	55
d. Gambaran Kependudukan Provinsi DKI Jakarta .....	57
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....	59
a. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....	59
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....	60
c. Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....	62
d. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....	66
3. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan .....	70
a. Sejarah RSUD Tarakan .....	70
b. Visi dan Misi RSUD Tarakan .....	71
4. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih .....	72
a. Sejarah RSUD Budhi Asih .....	72
b. Visi dan Misi RSUD Budhi Asih .....	73

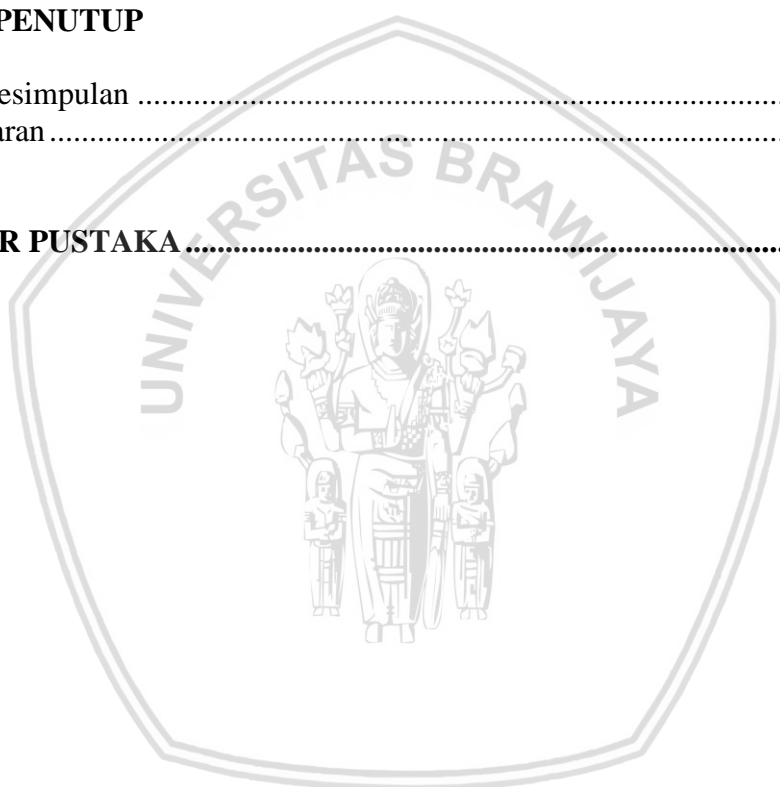
B. Penyajian Data.....	73
1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.....	73
a. Proses Inovasi Program SI Dukun 3 In 1.....	74
1) Kebutuhan atau Masalah .....	74
2) Riset Dasar dan Aplikatif .....	76
3) Pengembangan.....	78
4) Komersialisasi .....	80
5) Difusi dan Adopsi.....	82
6) Komersialisasi .....	84
b. Standar Pelayanan Program SI Dukun 3 In 1 .....	85
1) Prosedur Pelayanan .....	85
2) Waktu Penyelesaian.....	94
3) Biaya Pelayanan .....	95
4) Produk Pelayanan .....	96
5) Sarana dan Prasarana.....	99
6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan .....	100
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.....	102
a. Faktor Pendukung.....	102
1) Faktor Internal .....	103
2) Faktor Eksternal.....	106
b. Faktor Penghambat.....	107
1) Faktor Internal .....	107
2) Faktor Eksternal.....	108
C. Analisis Data Penelitian .....	109
1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.....	109
a. Proses Inovasi Program SI Dukun 3 In 1.....	109
1) Kebutuhan atau Masalah .....	109
2) Riset Dasar dan Aplikatif .....	110
3) Pengembangan.....	110
4) Komersialisasi .....	111
5) Difusi dan Adopsi.....	112
6) Komersialisasi .....	112
b. Standar Pelayanan Program SI Dukun 3 In 1 .....	113
1) Prosedur Pelayanan .....	114
2) Waktu Penyelesaian.....	116
3) Biaya Pelayanan .....	117
4) Produk Pelayanan .....	118
5) Sarana dan Prasarana.....	118
6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan .....	119

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.....	120
a. Faktor Pendukung .....	120
1) Faktor Internal .....	120
2) Faktor Eksternal.....	122
b. Faktor Penghambat .....	123
1) Faktor Internal .....	123
2) Faktor Eksternal.....	124

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	133

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
-----------------------------	------------



## DAFTAR TABEL

Tabel.1 Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016 .....	4
Tabel.2 Jumlah Pencatatan Kelahiran di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016 .....	5
Tabel.3 Kepemilikan Akta Kelahiran Provinsi DKI Jakarta Tahun 2014, 2015 dan 2016 .....	6
Tabel.4 Luas Wilayah menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016.....	57
Tabel.5 Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2016.....	59
Tabel.6 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta berdasarkan Pendidikan Formal Per 30 April 2013.....	71
Tabel.7 Jumlah Layanan SI Dukun 3 In 1 Per 31 Januari 2018.....	84
Tabel. 8 Cakupan Akta Kelahiran 34 Provinsi di Indonesia Tahun 2017.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	26
Gambar.2 Siklus Inovasi .....	29
Gambar.3 Analisis Data Model Interaktif .....	49
Gambar.4 Lambang Daerah Provinsi DKI Jakarta .....	53
Gambar.5 Peta Provinsi DKI Jakarta .....	55
Gambar.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.....	69
Gambar. 7 Peluncuran Program SI Dukun 3 In 1 oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta.....	81
Gambar.8 Contoh Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih .....	86
Gambar.9 Kartu Kendali dan Kartu Laporan Kelahiran .....	87
Gambar.10 Data yang dikirim dari Ruang VK dalam Aplikasi <i>Gateway</i> Kependudukan .....	88
Gambar.11 Proses Pendaftaran untuk Mendapatkan Nomor Lapor Akta Kelahiran dan Nomor Kependudukan dalam Aplikasi <i>Gateway</i> Kependudukan .....	89
Gambar.12 Aplikasi Pendaftaran BPJS Kesehatan .....	90
Gambar.13 Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) .....	91
Gambar.14 Alur Layanan Program SI Dukun 3 In 1 .....	92
Gambar.15 Kartu Keluarga yang diterbitkan melalui program SI Dukun 3 In 1 .....	97
Gambar.16 Akta Kelahiran yang diterbitkan melalui program SI Dukun 3 In 1 .....	98
Gambar.17 Kartu Identitas Anak yang diterbitkan melalui program SI Dukun 3 In 1 .....	98
Gambar. 18 Wawancara dengan Bapak Junaedi selaku masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih.....	142

Gambar. 19 Wawancara dengan Ibu Tami selaku Kepala Ruangan Bersalin di RSUD Budhi Asih .....	143
Gambar. 20 Wawancara dengan Ibu Sierra selaku operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan .....	144
Gambar. 21 Ibu Nenni (Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian) dan Bapak Salimin (Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.....	145
Gambar 22 Sarana yang digunakan dalam pembuatan akta kelahiran meliputi <i>printer</i> dan komputer .....	146
Gambar. 23 Loker pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih.....	147
Gambar. 24 <i>Banner</i> program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan.....	147
Gambar. 25 Blanko produk layanan program SI Dukun 3 In 1 (Kartu Identitas Anak, Kartu BPJS Kesehatan, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran).....	148



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Riset .....	138
Lampiran 2: Daftar Pertanyaan.....	140
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian.....	142



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima, di Indonesia hal ini telah diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Salah satu bentuk pelaksanaan dari pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan yang terdapat pada instansi pemerintahan di berbagai daerah di Indonesia, yang menangani segala kebutuhan masyarakat terkait dengan masalah kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan

data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang berperan penting dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Administrasi kependudukan memiliki peran dalam pencatatan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, yang dimaksud dengan Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan / atau surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, sedangkan yang dimaksud Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Dengan demikian, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi, maka masyarakat Indonesia harus memiliki kesadaran bahwa seseorang perlu mempunyai bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa mengenai kependudukan.

Namun dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan administrasi kependudukan sering tidak berjalan lancar, hal ini disebabkan oleh masalah-masalah yang timbul dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah harus membuat inovasi untuk mencari solusi baru. Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Noor (2013:84) mengungkapkan, inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan. Inovasi dalam sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam organisasi sektor publik serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik cenderung lebih kaku, hal ini harus mampu dicairkan dengan dimunculkannya inovasi-inovasi baru untuk memecahkan masalah yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan di Indonesia menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam pembangunan. Meningkatnya jumlah penduduk setiap tahun membuat pemerintah harus lebih teliti memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan. Pertumbuhan penduduk yang sedemikian cepat dan pesat menimbulkan beragam permasalahan baik di bidang ekonomi, sosial, politik dan pembangunan, serta kesejahteraan Bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kondisi demikian banyak menimbulkan permasalahan di bidang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2017 yang berjudul Statistik Indonesia 2017 (*Statistical Yearbook of Indonesia 2017*) Jumlah penduduk di Indonesia adalah sebanyak 258.704.900

jiwa pada tahun 2016. Angka tersebut lebih tinggi sekitar 8,5% atau bertambah sebanyak 20.186.200 jiwa dibandingkan dengan tahun 2015 yang berjumlah 238.518.800 jiwa. Indonesia memiliki 34 provinsi dengan jumlah penduduk yang beragam. Salah satunya adalah provinsi DKI Jakarta. Jakarta memiliki luas sekitar 661,52 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016**

NO.	WILAYAH KOTA/KABUPATEN	WNI		WNA		Total
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	
1	KAB.ADM.KEP.SERIBU	13.605	13.436	0	0	27.041
2	JAKARTA PUSAT	574.442	560.519	409	311	1.135.681
3	JAKARTA UTARA	865.816	840.460	468	351	1.707.095
4	JAKARTA BARAT	1.175.328	1.141.853	331	210	2.317.722
5	JAKARTA SELATAN	1.101.407	1.082.857	1.089	460	2.185.813
6	JAKARTA TIMUR	1.486.085	1.449.600	185	88	2.935.958

Sumber: *Database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah keseluruhan penduduk DKI Jakarta pada tahun 2016 adalah sebanyak 10.309.310 jiwa yang tersebar di enam wilayah kota atau kabupaten di provinsi DKI Jakarta. Dengan banyaknya penduduk di DKI Jakarta, masalah administrasi kependudukan di Jakarta pun semakin kompleks, pemerintah dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu dokumen kependudukan yang paling penting adalah akta kelahiran. Akta kelahiran adalah bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Jika seorang anak tidak memiliki akta kelahiran maka anak tersebut akan kehilangan

haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial. Data kepemilikan akta kelahiran anak DKI Jakarta dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Kepemilikan akta kelahiran di DKI Jakarta tahun 2014, 2015, dan 2016**

No	Nama Kabupaten/ Kota	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
		Akta Umum	Akta Terlambat	Akta Umum	Akta Terlambat	Akta Umum	Akta Terlambat
1.	Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	1.340	305	351	166	308	134
2.	Kota Administrasi Jakarta Utara	19.580	26.865	22.600	4.251	20.095	4.511
3.	Kota Administrasi Jakarta Barat	17.152	29.195	26.502	10.505	24.390	6.465
4.	Kota Administrasi Jakarta Timur	27.308	26.182	34.439	11.975	27.598	8.732
5.	Kota Administrasi Jakarta Selatan	22.625	28.335	25.615	6.468	21.887	5.194
6.	Kota Administrasi Jakarta Pusat	26.641	21.380	12.338	4.726	10.293	2.554
	<b>Total</b>	<b>114.286</b>	<b>132.262</b>	<b>121.845</b>	<b>38.091</b>	<b>104.571</b>	<b>27.590</b>

Sumber: *data.jakarta.go.id*

- Keterangan: 1. \* adalah proses layanan akta kelahiran dengan rentan umur bayi 0-60 hari  
 2. \*\* adalah proses layanan akta kelahiran dengan umur bayi 60 hari Keatas

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada setiap tahunnya, di masing-masing kabupaten atau kota di DKI Jakarta masih terdapat warga yang mengalami keterlambatan dalam pembuatan akta kelahiran, dalam proses pembuatan akta warga yang melahirkan harus melaporkan peristiwa kelahiran anaknya ditingkat kelurahan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran dan KK, dan

selanjutnya Surat Keterangan Kelahiran dan berkas persyaratan dimohonkan akta kelahirannya ke Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota/Kabupaten melalui Kecamatan. Hal ini mengakibatkan penduduk memerlukan waktu yang lebih lama dan biaya yang tinggi untuk mendapatkan dokumen kependudukan ditambah lagi dengan kondisi keluarga yang mengalami persalinan biasanya mengeluarkan biaya yang tinggi, dan pemahaman masyarakat bahwa membuat akta kelahiran berbelit-belit, menyebabkan pelaporan/pencatatan kelahiran bayi menjadi terlambat/tidak tepat waktu. Hal ini diperkuat dengan keluhan seorang warga DKI Jakarta dalam berita *online* yang diterbitkan oleh megapolitan.kompas.com (2016) seorang warga mengeluhkan perihal kesulitannya dalam membuat akta kelahiran untuk anaknya, menurut seorang warga tersebut proses pembuatan akta kelahiran cukup rumit.

Hal tersebut mendorong pemerintah daerah provinsi DKI Jakarta untuk menyelesaikan permasalahan mengenai akta kelahiran melalui sebuah program inovatif yaitu Sistem Integrasi Layanan Kependudukan 3 Instansi dalam satu loket pelayanan (SI Dukun 3 In 1) sebagai solusi pelayanan penerbitan akta kelahiran agar lebih praktis. Program ini merupakan sistem integrasi layanan kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Rumah Sakit, di Jakarta, dalam tahap awal program ini dilaksanakan di tujuh RSUD yaitu RSUD Koja, RSUD Cengkareng, RSUD Pasar rebo, RSUD Budhi Asih, RSUD Tarakan, RSUD Pasar minggu, dan RSUD Kepulauan Seribu, kemudian dikembangkan ke tiga rumah sakit di DKI Jakarta



diantaranya adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Budi Kemuliaan, Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, dan Rumah Sakit Umum Kecamatan (RSUK) Tanjung Priok. Program ini pertama kali diterapkan di RSUD Koja Jakarta Pusat dan telah mendapatkan penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017 yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, lalu dalam perkembangannya pihak Disdukcapil DKI bekerja sama dengan RSUD Tanjung Priok, Rumah Sakit Pusat Fatmawati, Rumah Sakit Ibu dan Anak Budi Kemuliaan dan secara resmi diluncurkan oleh Gubernur DKI Jakarta yakni Anies Baswedan pada Tanggal 2 Februari 2018 di Rumah Sakit Budi Kemuliaan seperti yang dilansir dalam berita harian online [megapolitan.kompas.com](http://megapolitan.kompas.com) (2018).

Bayi yang dilahirkan pada Rumah Sakit tersebut bisa langsung mendapatkan Akta Kelahiran, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), kartu BPJS, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam operasionalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempatkan tenaga operator di Rumah Sakit. Sementara itu, pihak Rumah Sakit mengintegrasikan pelayanan akta kelahiran dalam pelayanan persalinan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengintegrasikan *database* kependudukan secara online ke *database* BPJS Kesehatan dengan kunci akses Nomor Induk Kependudukan. Sebelumnya, bayi baru lahir sulit mendapatkan jaminan kesehatan oleh BPJS karena konsolidasi data penduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan BPJS dilakukan enam bulan sekali. Namun, SI Dukun 3 In 1 mengintegrasikan data secara *realtime*. Maka, bayi yang baru lahir dan telah mendapatkan NIK otomatis



bisa mendapatkan jaminan kesehatan dari BPJS. Semua proses, termasuk memperoleh Kartu Keluarga baru, cukup dilakukan di Rumah Sakit tempat berlangsungnya persalinan. Orang tua cukup sekali mendatangi kelurahan untuk meminta tanda tangan lurah pada kartu keluarga. (Sumber: [www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos](http://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos))

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta,. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta berusaha mengatasi permasalahan tersebut dengan menghadirkan program inovatif yang bernama SI Dukun 3 In 1. Program ini ditujukan agar masyarakat DKI Jakarta dapat membuat akta kelahiran secara mudah dan cepat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta
2. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik serta dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran maupun pelaksanaannya melalui program SI Dukun 3 In 1 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

2. Manfaat praktis.

Penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi bagi masyarakat guna membantuk menyelesaikan program SI Dukun 3 In 1, dan diharapkan

mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam mensosialisasikan program SI Dukun 3 In 1 di Provinsi DKI Jakarta.

## **E. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika pembahasan dan penyusunan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan secara umum yang pertama mengenai latar belakang penelitian yang mengemukakan adanya permasalahan mengenai akta kelahiran yang ada di Jakarta serta program SI Dukun 3 In 1 sebagai sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan akta kelahiran di Jakarta. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Ketiga, tujuan penelitian yang berisi hal-hal yang akan dicapai atau dihasilkan dari penelitian. Keempat, manfaat penelitian yang berisi kegunaan dan manfaat dilakukannya penelitian. Kelima, sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis menguraikan konsep-konsep teori yang akan digunakan, pendapat para ahli, dan buku-buku yang menjadi landasan dalam penelitian ini, diantaranya adalah teori administarsi publik, teori pelayanan publik, teori pelayanan administrasi kependudukan, teori inovasi, dan teori program.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan metode penelitian apa yang digunakan. Metode penelitian ini terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan

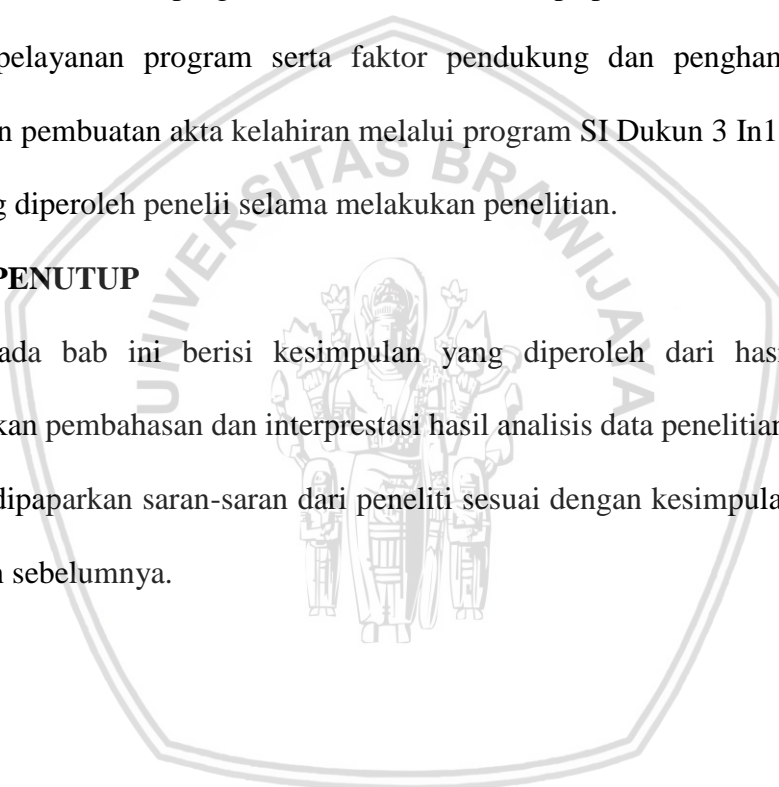
lokasi, situs penelitian beserta alasannya, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menguraikan hasil dan pembahasan penelitian yang mencakup penyajian data dan analisis data mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 berupa proses inovasi program dan standar pelayanan program serta faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In1 berdasarkan data yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan pembahasan dan interpretasi hasil analisis data penelitian. Dalam bab ini juga dipaparkan saran-saran dari peneliti sesuai dengan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

Menurut Indradi (2010:1) Kata “adminitrasi” yang dikenal di Indonesia berasal dari kata *administrare* (Latin: ad = pada, ministrare = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Ketiga istilah ini, yaitu *administrare* (Latin), *administration* (Inggris), dan *administatie* (Belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. *administrare* berarti adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberi tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya, sedangkan *administration* adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. *administatie* adalah suatu kegiatan yang bersifat hanya sebatas catat mencatat atau ketatausahaan.

Sebagai suatu proses atau suatu kegiatan, administrasi oleh Siagian dalam Zauhar (2001:11) diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan tas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, menurut Herbert A. Simon Dalam Indradi (2010:9) dalam pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivis kelompok (orang) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa

administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekumpulan manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Menurut Sinambela (2011: 5) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan pendapat mengenai definisi dari publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pengertian administrasi publik menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Indradi (2010:118) yaitu:

“Administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara: memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara”.

Sedangkan menurut Pasolong (2007:15) administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Berdasarkan beberapa pendapat mengenai administrasi publik, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan kerjasama yang

dilakukan sekelompok orang dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk membuat suatu kebijakan publik dan menyelenggarakan pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 in 1 sebagai bentuk upaya untuk menyediakan kebutuhan publik (akta kelahiran) secara efektif dan efisien.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi masyarakat, pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan kegiatan pemberian jasa yang dilakukan dalam sektor publik maupun sektor swasta, namun terdapat perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan antara sektor publik dan sektor swasta, sektor swasta menekankan pada keuntungan yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan, sedangkan sektor publik lebih menekankan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai



dengan haknya, sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana pemerintah mengatasi keluhan yang terjadi di masyarakat. Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13) pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi



setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan teori pelayanan publik, kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta merupakan sebuah kegiatan pelayanan kependudukan untuk masyarakat DKI Jakarta.

## **2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat pelayanan publik harus memiliki kualitas pelayanan yang baik, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan terdapat enam asas pelayanan publik, antara lain:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Dengan adanya asas dan prinsip pelayanan publik yang merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian dan evaluasi kinerja pelayan publik, diharapkan para penyelenggara publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dengan kualitas yang baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 3. Standar pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para pemberi layanan harus mengetahui pedoman penyelenggaraan pelayanan publik agar pemberi layanan mengetahui wewenang serta tugas pokok yang harus dijalankan. Menurut Hardiyansyah (2011:28) standar pelayanan merupakan ukuran atau acuan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi para penerima layanan dalam proses permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63

Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar para penerima layanan puas akan kinerja para pemberi layanan.

### **C. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam pemerintahan dan pembangunan, selain itu administrasi kependudukan juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara, hal tersebut juga berjalan beriringan dengan kewajiban pemerintah dalam

memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap pemberian status pribadi dan status hukum warga.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan oleh Instansi Pelaksana. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

1. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
2. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
3. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
4. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan kewajibannya, Instansi Pelaksana memiliki kewenangan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 meliputi:

1. Memperoleh keterangan dan data yang benar tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dilaporkan Penduduk;



2. Memperoleh data mengenai Peristiwa Penting yang dialami Penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan;
3. Memberikan keterangan atas laporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan; dan
4. Mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk kepentingan pembangunan.

Selain kewenangan diatas, Instansi Pelaksana memiliki kewenangan untuk mendapatkan data hasil pencatatan peristiwa perkawinan, perceraian, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dari Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan terbagi menjadi dua jenis pelayanan yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 juga dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan, sedangkan yang dimaksud dengan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Dengan adanya undang-undang tersebut, maka pemerintah memiliki pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif, efisien, serta tidak diskriminatif..

## **D. Inovasi**

### **1. Pengertian Inovasi**

Menurut Suwarno (2008:8) inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (invention). Sedangkan menurut Damanpour dalam Suwarno (2008:9) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi

Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Pengertian inovasi juga tercantum dalam Peraturan Bersama Menteri negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah yaitu:

“Dimana inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, penerapan, pengkajian, perekayasaan, dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi”.

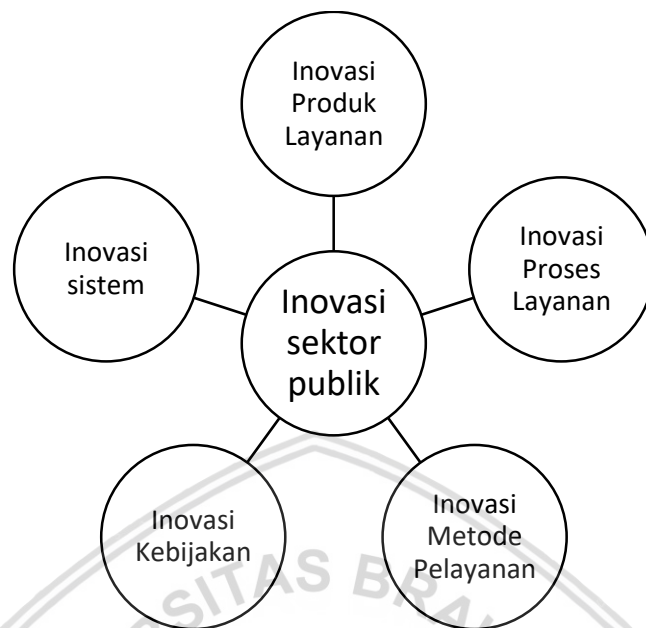
Menurut Hamel dalam Ancok (2014:34) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari

bentuk organisasi yang memberi pengaruh secara signifikan terhadap cara bagaimana sebuah manajemen dijalankan. Berdasarkan pendapat mengenai pengertian inovasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah sebuah cara pembaharuan dalam rangka pengembangan organisasi lewat proses, manajemen, dan produk baru yang menggunakan teknologi untuk menunjang penyelenggaraannya.

## 2. Tipologi Inovasi

Inovasi hadir untuk memecahkan sebuah masalah, namun pada prosesnya tidak sesederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks karena melibatkan banyak aspek terutama dalam sektor publik (Muluk, 2008:44). Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta merupakan solusi untuk mempermudah masyarakat DKI Jakarta dalam membuat akta kelahiran. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:44) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- b. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, dan tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)



**Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik**

Sumber: Muluk (2008:45)

### **3. Proses Pengembangan Inovasi**

Teori pengembangan inovasi dikenal dengan tahapan pengembangan inovasi yang menjelaskan mengapa inovasi selalu muncul. Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Suwarno (2008:19) menjelaskan bahwa dalam proses pengembangan inovasi pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut :

#### **1) Kebutuhan atau masalah**

Mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang

memerlukan penelitian, baik masalah yang akan muncul di masa yang akan datang maupun mengenali kesulitan saat ini

## 2) Riset Dasar dan Aplikatif

Pada umumnya inovasi selalu identik dengan teknologi. Dalam hal ini pengertian teknologi merupakan sebuah rancangan untuk mengurangi ketidakpastian dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:

- a. Aspek hardware (material) seperti peralatan (equipment), produk, dll.
- b. Aspek software (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), prosedur, prinsip-prinsip, dsb.

Biasanya inovasi teknologi diciptakan melalui kegiatan riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Riset dasar tidak memiliki tujuan khusus untuk mengaplikasikan pengetahuan pada masalah-masalah praktis. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang dimaksudkan untuk mengatasi/menyelesaikan masalah praktis.

## 3) Pengembangan

Istilah penelitian dan pengembangan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Sebagai istilah yang umum, penelitian dan pengembangan selalu digunakan secara bersamaan. Namun dalam konteks pengembangan inovasi, penelitian dan pengembangan adalah dua kegiatan yang berbeda. Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan adopter.

#### 4) Komersialisasi

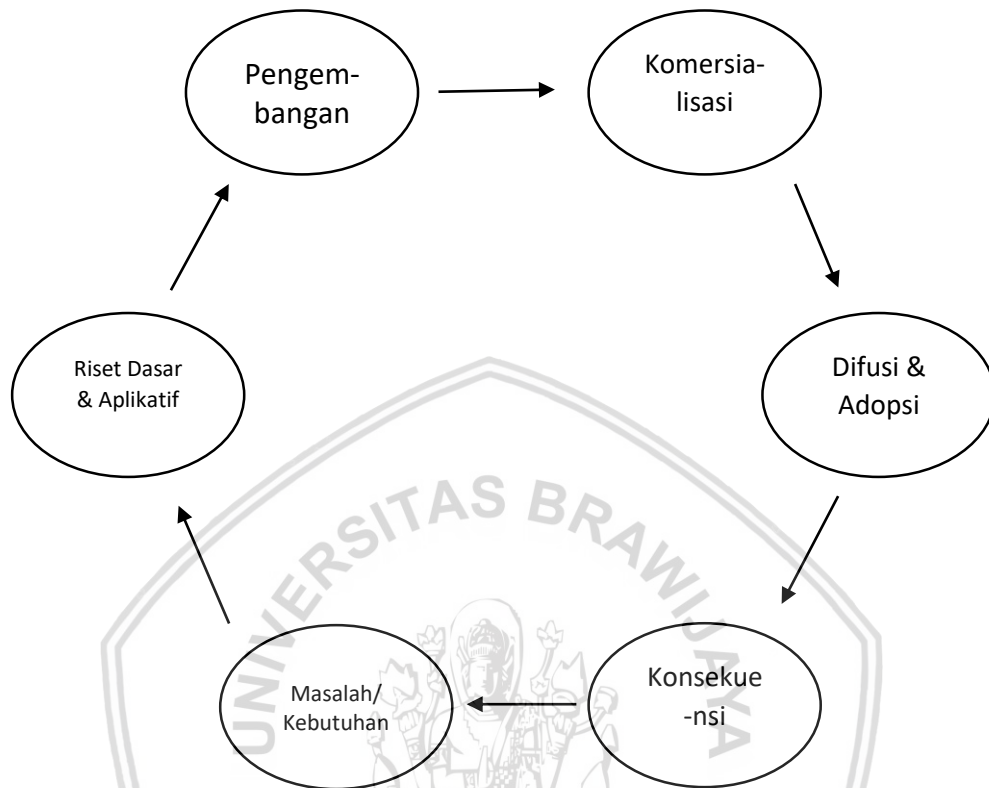
Komersialisasi merupakan produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi. Pada sektor publik, tidak dikenal istilah komersialisasi, produk inovasi di sektor publik relatif berbeda dengan produk di sektor bisnis. Namun tahapan komersialisasi di sektor publik ini dapat dianalogikan sebagai tahapan penyebarluasan produk inovasi tanpa embel-embel komersial. Pemasaran merupakan langkah penting dalam memperkenalkan produk inovasi ke pasar.

#### 5) Difusi dan adopsi

Pada tahap ini produk inovasi telah tersedia di pasar. Konsumen dapat mengenal produk tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak membeli.

#### 6) Konsekuensi

Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Apabila berhasil, maka inovasi itu akan bertahan dalam kurun waktu tertentu untuk memecahkan masalah dan/atau menjawab kebutuhan yang muncul. Namun ketika sebuah produk inovasi tidak berhasil, maka akan muncul kebutuhan akan inovasi yang lebih baru, atau memodifikasi inovasi tersebut untuk disesuaikan dengan permasalahan atau kebutuhannya. Proses inilah yang oleh penulis disebut sebagai sebuah siklus inovasi.



**Gambar 2. Siklus Inovasi**

Sumber: Suwarno (2008:22)

#### **4. Inovasi Pelayanan Publik**

Sektor publik sangat membutuhkan inovasi-inovasi terbaru dalam melahirkan sebuah gagasan maupun program agar organisasi pemerintahan terus berjalan dan meningkatkan kualitasnya. Selain itu, adanya kompetisi antar organisasi publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan juga membuat inovasi menjadi sebuah kebutuhan yang penting dalam sektor publik. Muluk (2008:42) berpendapat bahwa inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan



pelayanan dan pembangunan. Inovasi merupakan cara-cara baru untuk mengembangkan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan secara efektif. Suwarno (2008:43) menjelaskan terdapat lima dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik yang terdiri dari :

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan
2. Inovasi delivery termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administratif dan organisasional termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.
4. Inovasi konseptual dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.
5. Inovasi interaksi sistem cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Sejalan dengan teori inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta membuat sebuah inovasi dalam melakukan layanan pembuatan akta kelahiran berupa program Si Dukun 3 In 1

### **5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Sektor Publik**

Terdapat berbagai faktor dominan yang memberikan andil dalam munculnya sebuah inovasi pada suatu organisasi maupun daerah. Menurut Rogers (2003) dalam Djamrut (2015:1478) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

- a) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- b) Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- c) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
- d) Tersedianya sarana dan prasarana.
- e) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

### **E. Program Si Dukun 3 In 1**

Menurut Widyoko (2010:8) Program diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan seksama dan dalam pelaksanaannya berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan orang banyak. Dalam pengertian tersebut terdapat empat pokok unsur yang dapat dikategorikan sebagai program yaitu:

1. Kegiatan yang direncanakan atau dirancang dengan seksama bukan asal rancangan, tetapi rancangan kegiatan yang disusun dengan pemikiran yang cerdas dan cermat.
2. Kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan dari suatu kegiatan ke kegiatan yang lain. Dengan kata lain ada keterkaitan antar kegiatan sebelum atau dengan kegiatan sesudahnya.
3. Kegiatan tersebut berlangsung dalam sebuah organisasi formal maupun non formal
4. Kegiatan tersebut dalam implementasi atau pelaksanaannya melibatkan banyak orang, bukan merupakan kegiatan yang dilakukan perorangan tanpa ada kaitannya dengan orang lain

Sedangkan menurut Wahab (2008:185) yang dimaksudkan dengan program adalah kebijakan-kebijakan publik yang pada umumnya masih bersifat abstrak yang diterjemahkan kedalam program-program yang lebih bersifat operasional untuk mewujudkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa program adalah sebuah kegiatan yang telah dirancang dan direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu.

Program Si Dukun 3 In 1 merupakan sistem integrasi layanan kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan enam Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta. Program ini adalah sebuah bentuk pelayanan penerbitan akta kelahiran anak secara cepat dan gratis. Bayi yang baru lahir di enam RSUD tersebut langsung mendapatkan akta kelahiran yang sudah memiliki Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dengan mengurus persyaratan yang ditentukan terlebih dahulu. NIK tersebut diintegrasikan dengan data keluarga sehingga Kartu Keluarga (KK) dapat langsung dicetak di RSUD tersebut. Selain itu NIK bayi tersebut juga diintegrasikan dengan data BPJS bidang kesehatan, maka bayi yang baru lahir dapat menikmati fasilitas kepesertaan BPJS. (Jawa Pos, Juli 2017).

Program Si Dukun 3 In 1 mendapat penghargaan untuk percepatan cakupan pemberian akta kelahiran anak kategori madya kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penghargaan itu diterima oleh Gubernur DKI Jakarta Djarot Saiful Hidayat pada acara yang digelar Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Pekanbaru, Riau, Sabtu (22/7). Selain penghargaan yang didapat oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Program Si Dukun 3 in 1 juga mendapat penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, penghargaan tersebut diberikan pada hari Sabtu (20/5) di Gresik, Jawa Timur. (megapolitan.kompas.com)

Dasar-dasar legalitas yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan program

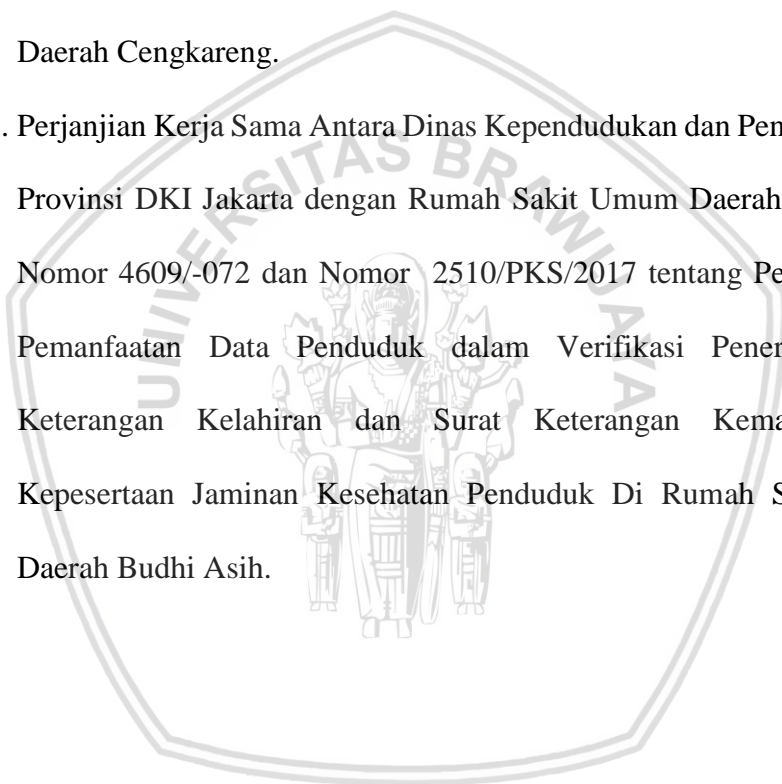
Si Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.
2. Undang- undang Nomor 24 taun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.
3. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengintegrasian Data Kependudukan.
5. Perjanjian Kerja Sama Antara Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Divisi Regional IV Nomor 05 Tahun 2016 dan Nomor 01/KTR/Divre-IV/0116 tentang Pemanfaatan data Penduduk dalam Verifikasi Biodata Penduduk Provinsi DKI Jakarta pada Pelayanan Administrasi Kepesertaan jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan Divisi Regional IV.
6. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Nomor 4604/-072 dan Nomor 74/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta

Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.

7. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Nomor 4605/-072 dan Nomor 132/-1.755.1/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
8. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Nomor 4606/-072 dan Nomor 1450/PKS/-072/VII/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.
9. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Nomor 4607/-072 dan Nomor 1762/-072.26 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja.

10. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Nomor 4608/-072 dan Nomor 50/PKS/-1.751.2/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
11. Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Nomor 4609/-072 dan Nomor 2510/PKS/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.





### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi secara akurat dan tepat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diamati terkait inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melalui program SI Dukun 3 In 1. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2011:6) adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan apa adanya sehingga hanya mengungkapkan faktor-faktor dan tidak menggunakan pengujian hipotesa. Sedangkan pengertian penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011:14) dimaknai sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Penggunaan jenis penelitian

deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian dan pendekatan yang sesuai dalam mengetahui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian bertujuan untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data dan studi yang dibahas oleh peneliti sehingga dengan adanya pembatasan ini peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dalam penelitian saja. Fokus penelitian merupakan pedoman untuk mengambil data apa saja yang relevan dengan permasalahan penelitian. Fokus penelitian juga berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah diterapkan (Moleong, 2011: 92).

Fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.
  - a. Proses inovasi program Si Dukun 3 In 1 berdasarkan teori proses inovasi menurut Suwarno (2008) yang meliputi:
    - 1) Kebutuhan atau masalah
    - 2) Riset dasar dan aplikatif
    - 3) Pengembangan
    - 4) Komersialisasi

5) Difusi dan adopsi

6) Konsekuensi

b. Standar pelayanan program SI Dukun 3 In 1 berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

2) Waktu Penyelesaian

3) Biaya Pelayanan

4) Produk Pelayanan

5) Sarana dan Prasarana

6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

2. Faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 meliputi:

a. Faktor pendukung

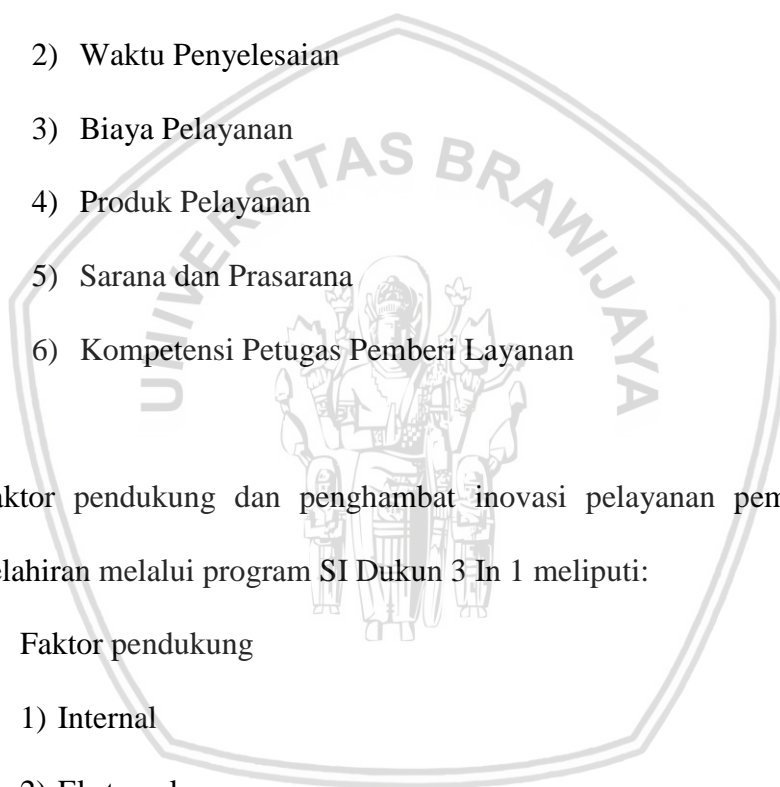
1) Internal

2) Eksternal

b. Faktor Penghambat

1) Internal

2) Eksternal



### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti untuk melakukan penggalan data atau informasi. Sesuai dengan judul penelitian ini maka pengambilan informasi dan data dilakukan di Provinsi DKI Jakarta. Peneliti menggunakan lokasi ini karena DKI Jakarta merupakan provinsi yang memiliki jumlah penduduk yang banyak dan masih terdapat warganya yang membuat akta kelahiran diluar batas waktu yang ditentukan atau yang biasa disebut akta terlambat, karena hal tersebut maka pemerintah provinsi DKI Jakarta membuat inovasi program SI Dukun 3 In 1 untuk mempermudah proses pembuatan akta kelahiran dengan waktu yang singkat, selain itu DKI Jakarta juga mendapatkan enam penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 dan salah satu program inovasi yang mendapatkan penghargaan adalah program SI Dukun 3 In 1.

Sedangkan situs adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data. Dalam penelitian ini situs penelitian terletak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan beberapa Rumah Sakit di Jakarta yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1 yaitu RSUD Budhi Asih dan RSUD Tarakan dengan pertimbangan bahwa peneliti dapat menemukan dan memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Menurut Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2011:157) jenis data dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistic. Kata-kata, tindakan, foto, dan sebagainya dapat dimasukkan pula dalam kategori data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut merupakan hal yang sangat penting dan sangat diperlukan untuk ketepatan sejumlah informasi yang relevan dengan hasil penelitian. Adapun yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data-data yang diperoleh peneliti secara langsung terhadap objek yang diteliti dari sumbernya, yaitu dari informan yang berupa kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati melalui studi lapang. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, Operator program SI Dukun 3 In 1, Pegawai Rumah Sakit yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1, dan masyarakat pengguna program SI Dukun 3 In 1.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung atau yang biasa disebut sebagai data penunjang, data sekunder dapat memberikan informasi tambahan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari dokumen-dokumen, foto, komplikasi data, laporan, arsip, internet, jurnal serta

perundang-undangan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1

## 2. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana ditemuannya informasi penting yang dapat menunjang penelitian serta sumber lain dimana data diperoleh. Menurut Loflan dan Loflan yang dikutip oleh Moleong (2011:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Informan

Informan merupakan orang-orang yang menguasai permasalahan dan memiliki informasi tentang situasi dan kondisi lapangan yang sesuai dengan penelitian ketika dilakukan. Informan dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

- a) Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data (Bapak Salimin)
- b) Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian (Ibu Nenni)
- c) Staf Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data (Ibu Selvi)

#### 2) Operator program SI Dukun 3 In 1

- a) Operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih (Ibu Mas'adah)
- b) Operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan (Ibu Sierra Muthia)

### 3) Masyarakat pengguna program SI Dukun 3 In 1

- a) Bapak Agus (Masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan)
- b) Bapak Junaedi (Masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih)
- c) Bapak Afrizal (Masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih)

### 4) Pihak Rumah Sakit yang terlibat dengan program SI Dukun 3 In 1

- a) Kepala Ruangan Persalinan di RSUD Budhi Asih (Ibu Tami)

#### b. Dokumen

Dokumen adalah catatan tertulis dalam berbagai bentuk yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan telah dikumpulkan oleh pihak lain yang telah diolah. Dokumen yang diperlukan adalah mengenai inovasi pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta melalui program SI Dukun 3 In 1 yang meliputi:

- a) Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta Tahun 2013-2017
- b) Data jumlah penduduk provinsi DKI Jakarta Tahun 2016
- c) Data kepemilikan akta kelahiran DKI Jakarta Tahun 2014-2016
- d) Data layanan program SI Dukun 3 In 1 per 31 Januari 2018

#### c. Peristiwa

Peristiwa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta mengenai program SI Dukun 3 In 1.



## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara penulis untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2011:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triagulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi yang penjelasannya adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono (2011:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan semiterstruktur. Menurut Moleong (2011:186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian, sedangkan menurut Esterberg dalam Sugiyono (2011:233) yang dimaksud dengan wawancara semiterstruktur adalah suatu wawancara yang menggunakan pedoman tentang apa saja yang ditanyakan peneliti secara garis besar, namun peneliti lebih bebas bertanya jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pertanyaan terbuka dan mengarah pada kedalaman informasi serta tidak dilakukan secara terstruktur. Hal tersebut dilakukan agar dapat tercipta diskusi yang baik dan peneliti dapat mendapatkan informasi mendalam mengenai isu yang diteliti yaitu inovasi program

SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta, dalam wawancara tersebut peneliti berusaha untuk menciptakan suasana akrab agar informan merasa nyaman sehingga informasi dari para informan mudah didapat sesuai dengan kondisi aslinya. Sedangkan metode wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:84). Peneliti menggunakan metode ini dikarenakan informan yang diwawancarai harus sesuai, baik itu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, Pihak Rumah Sakit yang terlibat dengan program SI Dukun 3 In 1, maupun masyarakat yang telah menggunakan program SI Dukun 3 In 1.

## 2. Observasi

Selain melakukan wawancara, dalam penelitian ini penulis juga melakukan observasi dimana peneliti memperoleh data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian atau observasi. Pengertian observasi menurut Sugiyono (2011:226) adalah aktivitas dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung dilapangan, Sugiyono (2011:226) juga menjelaskan berbagai macam teknik observasi meliputi observasi partisipatif, observasi terstruktur, dan observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif untuk mengamati situasi sosial dan mengetahui fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dan Rumah Sakit tempat program SI Dukun 3 In 1 diterapkan yaitu RSUD Budhi Asih dan RSUD Tarakan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data berbentuk dokumen yang terdapat dalam situs penelitian. Menurut Sugiyono (2011:240) dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen, buku, surat kabar, majalah, maupun gambar atau catatan khusus yang berkaitan dengan fokus dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan gambaran yang asli dan dapat dibuktikan kebenarannya maka hasil kegiatan penelitian ini direkam dalam bentuk foto kegiatan.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh penulis dalam melakukan pengambilan data. Menurut Sugiyono (2011:102), Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur kejadian (variabel penelitian) alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah:

1. Peneliti sendiri, yang memiliki arti bahwa peneliti sebagai alat pengumpulan data dengan menyaksikan, mengamati, dan mencatat fenomena-fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Peneliti sebagai instrumen berhubungan langsung dengan informan dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan, dalam hal ini peneliti dibantu dengan pedoman wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan mengenai inovasi pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta.

2. Pedoman wawancara, yaitu berupa daftar pertanyaan yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara agar apa yang ditanyakan penulis kepada informan tidak menyimpang dari pokok pembahasan dalam penelitian ini, dalam hal ini peneliti membuat daftar pertanyaan mengenai inovasi program SI Dukun 3 In 1 sesuai dengan informan yang diwawancarai.
3. Situs Internet, merupakan alat peneliti dalam memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi situs internet Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, situs internet Provinsi DKI Jakarta, serta berita online.
4. Perangkat pendukung, yaitu meliputi kamera, alat perekam suara, dan alat tulis lainnya seperti buku dan pena.

#### **G. Analisis Data**

Setelah melakukan pengumpulan data, penulis dapat menganalisa data yang telah didapatkan yang nantinya dapat ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Menurut Bogan dan Biklen dalam Gunawan (2013:210) menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan oleh penulis selama penelitian berlangsung adalah analisis Miles, Huberman, dan Saldana yang menggunakan analisis data model interaktif. Miles, Huberman, dan Saldana (2014:8)

mengemukakan bahwa dalam melakukan analisis data terdapat beberapa alur kegiatan meliputi:

#### 1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri.

#### 2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, atau transformasi dari data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data-data lain yang telah dikumpulkan dari hasil lapangan. Pada tahap ini, penulis melakukan kondensasi data dengan cara memilih, menyederhanaan, dan mentransformasikan data pada hal-hal yang sesuai dengan fokus penelitian meliputi meliputi proses inovasi dan standar pelayanan program SI Dukun 3 In 1, serta faktor pendukung dan faktor penghambat program SI Dukun 3 In 1.

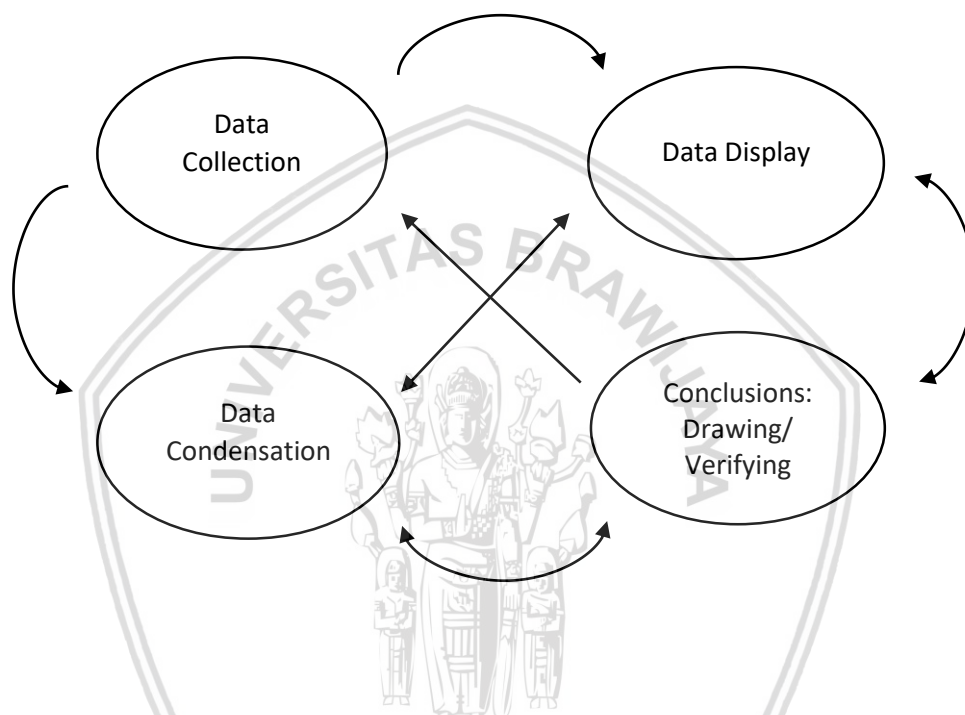
#### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses pemaparan informasi yang telah disusun setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang dipaparkan didukung oleh kutipan wawancara, gambar, dan tabel dalam bentuk deskripsi narasi untuk menjelaskan fokus penelitian meliputi proses inovasi dan standar pelayanan program SI Dukun 3 In 1, serta faktor pendukung dan faktor penghambat program SI Dukun 3 In 1.

#### 4. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi (*Drawing and Verification Conclusion*)

Langkah terakhir dalam analisis data model interaktif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan data yang telah di rangkum dan dipaparkan, peneliti

membuat kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang akurat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan penelitian mencakup fokus yang dipilih dalam penelitian ini.



**Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif**

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)

Gambar 3. merupakan gambar dari analisis data model interaktif, dimana proses yang ada dalam model tersebut merupakan suatu model kualitatif yang berlanjut, berulang, dan berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, setelah data dikumpulkan, lalu data tersebut dipilah atau dirangkum sesuai dengan fokus penelitian, setelah itu data tersebut dikelompokkan

dan dipaparkan, dan yang terakhir dilakukan penarikan kesimpulan terhadap data yang ada.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

###### a. Sejarah Perkembangan Provinsi DKI Jakarta

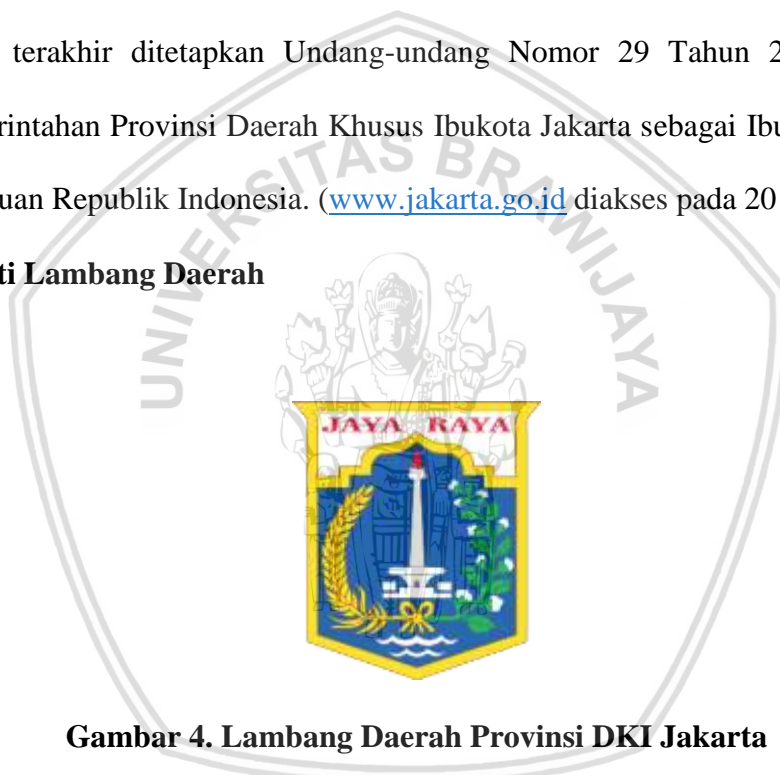
Kota Jakarta telah berdiri sejak awal abad XVII yaitu tahun 1527. Dimulai dengan nama “Gemeente dan Stadgemeente Batavia” atau singkatnya Batavia. Pada masa pendudukan Jepang namanya berubah menjadi “Jakarta Tokubetsushi”. Kemudian pada masa perjuangan hingga Indonesia merdeka hingga sekarang lebih dikenal dengan nama Kota Metropolitan Jakarta. Sejarah kota Jakarta terkait erat dengan perjuangan bangsa yang telah ada sejak tanggal 22 Juni 1527, yaitu ketika Fatahillah mengalahkan armada asing, dan kemudian mengganti nama Sunda Kelapa menjadi Jayakarta. Dalam perjalanannya Jayakarta berubah menjadi Jakarta. Peristiwa kemenangan Fatahillah yang kemudian mengganti nama Sunda Kelapa menjadi Jayakarta selanjutnya diperingati sebagai hari jadi kota Jakarta. Pentingnya peranan dan kedudukan kota Jakarta dalam sejarah perjuangan bangsa telah dituangkan kedalam beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur pemerintahan kota Jakarta secara khusus yaitu Undang-undang Nomor 2 Pnps Tahun 1961 tentang Pemerintaha Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya sebagai mana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Pnps Tahun 1963 tentang Perubahan dan Tambahan Penetapan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1961, Undang-undang Nomor 10 Tahun 1964

tentang Pernyataan Daerah Khusus Ibukota Jakarta tetap sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia dengan nama Jakarta, Undang-undang Nomor 11 Tahun 1990 tentang Susunan Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Negara.

Dalam perkembangannya perundang-undangan yang mengatur pemerintahan Jakarta tidak lagi memenuhi tuntutan pertumbuhan dan perkembangan Jakarta. Sejalan dengan semangat desentralisasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diamanatkan dalam pasal 117 yang menyatakan bahwa Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta, karena kedudukannya diatur tersendiri dengan Undang-Undang, maka ditetapkanlah Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1999 disebutkan bahwa pemberian otonomi di DKI Jakarta hanya diberikan pada lingkup Provinsi. Hal ini dilandasi alasan bahwa Jakarta sebagai ibukota Negara Republik Indonesia adalah Daerah Provinsi yang memiliki ciri tersendiri, berbeda dengan daerah Provinsi lainnya karena beban tugas, tanggung jawab dan tantangan yang lebih kompleks. Maksud dari pemberian otonomi pada tingkat Provinsi adalah agar dapat mengembangkan Jakarta dalam satu kesatuan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian. Dengan demikian diharapkan Jakarta akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terpadu pada masyarakat. Kehadiran Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah membawa dampak hukum terhadap berbagai ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 34 tahun 1999. Dampak hukum tersebut tidak

hanya dari sisi penyelenggaraan pemerintahan Provinsi DKI Jakarta sebagai daerah otonom, tetapi juga karakteristik permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta dianggap telah tidak sesuai dengan karakteristik permasalahan Jakarta, perkembangan keadaan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan, maka terakhir ditetapkan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia. ([www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id) diakses pada 20 Maret 2018)

#### **b. Arti Lambang Daerah**



**Gambar 4. Lambang Daerah Provinsi DKI Jakarta**

Sumber: <http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/provinsi/detail/31/dki-jakarta>

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 1963 tentang Menetapkan Lambang Daerah Khusus Ibu Kota Djakarta Raja, pengertian Kota pada lambang daerah Provinsi DKI Jakarta digambarkan dengan pintu gerbang yang terbuka, sedangkan kekhususan kota Jakarta sebagai kota revolusi dan kota proklamasi dilambangkan dengan gambar Tugu Nasional atau yang biasa disebut Tugu Monas yang memiliki arti kemegahan dan daya juang serta cipta

bangsa dan rakyat Indonesia yang tak kunjung padam. Tugu nasional ini dilingkari oleh untaian padi dan kapas, dimana pada permulaan tangkai-tangkainya melingkar sebuah tali berwarna emas yakni lambang cita-cita daripada perjuangan Bangsa Indonesia yang bertujuan suatu masyarakat adil dan makmur dalam persatuan yang kokoh erat. Pada bagian bawah terlukis ombak-ombak laut yang melambangkan suatu ciri khusus dari kota dan negeri kepulauan Indonesia. Keseluruhan gambar ini dilukiskan atas dasar warna biru yang memiliki arti warna angkasa luar yang melambangkan cinta kebebasan dan cinta damai bangsa Indonesia dan berada dalam gerbang. Pada pintu gerbang itu tertera seloka “Jaya Raya” yang merupakan slogan perjuangan Jakarta. Keseluruhan ini berada dalam kesatuan yang seimbang pada bentuk perisai segi-lima yang bergaris tebal emas, sebagai pernyataan permuliaan terhadap dasar falsafah negara “Pancasila”. Sedangkan arti warna dalam lambang daerah Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Warna emas di pinggir perisai, adalah lambang kemuliaan .
- 2) Warna merah di seloka, adalah lambang kepahlawanan.
- 3) Warna putih di pintu gerbang, adalah lambang kesucian.Pancasila
- 4) Warna putih di Tugu Nasional, adalah lambang kemegahan kreasi mulia.
- 5) Warna kuning di padi, serta hijau dan putih pada kapas, adalah lambang kemakmuran dan keadilan.
- 6) Warna biru, adalah lambang angkasa bebas dan luas.
- 7) Warna putih di ombak, adalah lambang alam laut yang kasih

### c. Gambaran Geografis Wilayah

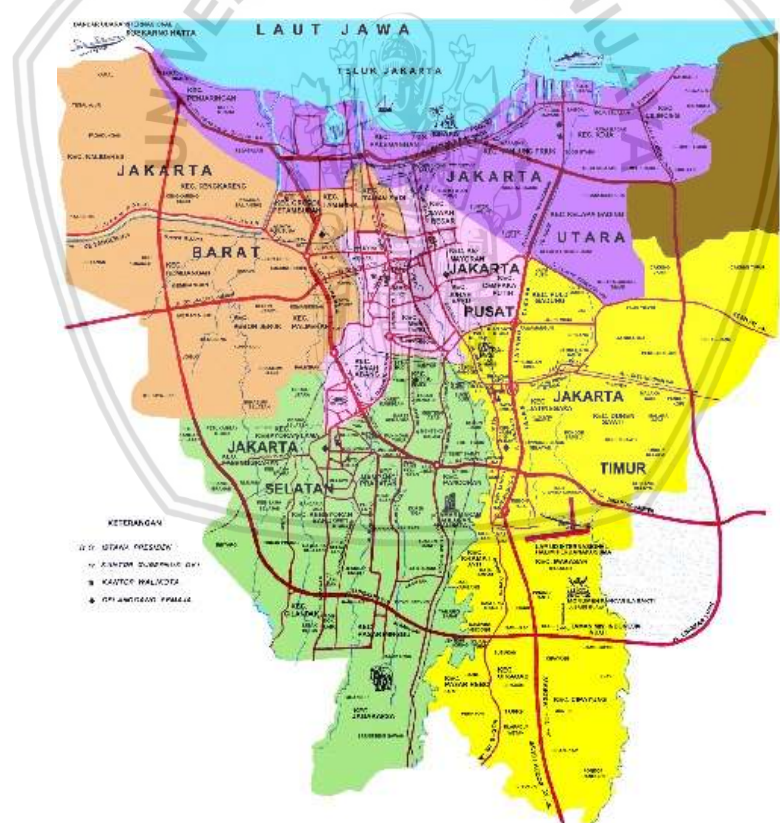
DKI Jakarta merupakan ibukota negara Indonesia, secara astronomis DKI Jakarta terletak antara  $6^{\circ}12'$  Lintang Selatan dan  $106^{\circ}48'$  Bujur Timur. Provinsi DKI Jakarta merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata +7 meter diatas permukaan laut. Batas wilayah DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

Sebelah selatan berbatasan dengan : Kota Depok

Sebelah barat berbatasan dengan : Provinsi Banten

Sebelah utara berbatasan dengan : Laut Jawa

Sebelah timur berbatasan dengan : Provinsi Jawa Barat



**Gambar 5. Peta Provinsi DKI Jakarta**

Sumber: <http://www.jakarta.go.id/artikel/konten/55/geografis-jakarta>

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 tahun 2007 tentang penataan, penetapan batas kelurahan di Provinsi DKI Jakarta, luas wilayah Provinsi DKI Jakarta adalah berupa daratan seluas 662,33 km<sup>2</sup> dan berupa lautan seluas 6.977,5 km<sup>2</sup>. Wilayah administrasi Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah Kota Administrasi dan satu Kabupaten Administratif, yaitu: Kota Administrasi Jakarta Selatan (141,27 km<sup>2</sup>), Kota Administrasi Jakarta Timur (188,03 km<sup>2</sup>), Kota Administrasi Jakarta Pusat (48,13 km<sup>2</sup>), Kota Administrasi Jakarta Barat (129,54 km<sup>2</sup>) dan Kota Administrasi Jakarta Utara (146,66 km<sup>2</sup>) serta Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu (8,70 km<sup>2</sup>).

**Tabel 3. Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016**

No.	Kota/Kabupaten	Banyaknya Kecamatan	Banyaknya Kelurahan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )
1.	Kepulauan Seribu	2	6	8.70
2.	Jakarta Timur	10	65	188.03
3.	Jakarta Barat	8	56	129.54
4.	Jakarta Selatan	10	65	141.27
5.	Jakarta Utara	6	31	146.66
6.	Jakarta Pusat	8	44	48.13
	<b>DKI Jakarta</b>	<b>44</b>	<b>267</b>	<b>662.33</b>

Sumber: Jakarta dalam Angka 2017

Setiap kota maupun kabupaten memiliki kecamatan dan kelurahan, seperti yang dapat dilihat dalam Tabel. 3 terdapat 44 kecamatan serta 267 kelurahan



yang tersebar dalam setiap kota dan kabupaten. Pada kelima wilayah kota Jakarta terdapat rawa/situ dengan total luas mencapai 155,40 ha. Luas situ/rawa di Jakarta direncanakan akan mencapai luas 325,8 ha. Daerah di sebelah selatan dan timur Jakarta digunakan sebagai daerah resapan air, dengan iklimnya yang lebih sejuk sehingga ideal dikembangkan sebagai wilayah penduduk. Adapun wilayah Jakarta Barat masih tersedia cukup lahan untuk dikembangkan sebagai daerah perumahan. Kegiatan industri lebih banyak berada di Jakarta Utara dan Jakarta Timur sedangkan untuk kegiatan usaha dan perkantoran banyak berada di Jakarta Barat, Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan.

#### **d. Gambaran Kependudukan Provinsi DKI Jakarta**

Jumlah penduduk WNI DKI Jakarta tahun 2016 ini mengalami peningkatan 1,09 persen (112.522 jiwa) dari tahun 2015 yakni tahun 2015 tercatat 10.192.886 jiwa dan tahun 2016 menjadi 10.305.408 jiwa. Adapun jumlah penduduk provinsi DKI Jakarta tahun 2016 berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:



**Tabel 4. Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Jenis Kelamin 2016**

No.	Wilayah Kab/Kota Administrasi	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%
1.	Kep. Seribu	13.605	0.26	13.436	0.26	27.041	0.26
2.	Jakarta Pusat	574.442	11.01	560.519	11.01	1.134.961	11.01
3.	Jakarta Utara	865.816	16.60	840.460	16.52	1.706.276	16.56
4.	Jakarta Barat	1.175.328	22.53	1.141.853	22.44	2.317.181	22.49
5.	Jakarta Selatan	1.101.407	21.11	1.082.857	21.28	2.184.264	21.20
6.	Jakarta Timur	1.486.085	28.49	1.449.600	28.49	2.935.685	28.49
Provinsi DKI Jakarta		5.216.683	100.00	5.088.725	100.00	10.305.408	100.00

Sumber: Buku Layanan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta Tahun 2017

Dari tabel 4 terlihat bahwa hampir sepertiga penduduk Provinsi DKI Jakarta tahun 2016 terkonsentrasi di Kota Administrasi Jakarta Timur 28,49 persen (2.935.685 jiwa), diikuti Kota Administrasi Jakarta Barat 22,49 persen (2.317.181 jiwa), Kota Administrasi Jakarta Selatan 21,20 persen (2.184.264 jiwa), Kota Administrasi Jakarta Utara 16,56 persen (1.706.276 jiwa) dan Kota 31 Administrasi Jakarta Pusat 11,01 persen (1.134.961 jiwa), sedangkan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk terendah yakni 0,26 persen (27.041 jiwa). Kondisi ini dapat dipahami, karena Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan wilayah administrasi yang baru terbentuk dan merupakan daerah kepulauan yang relatif sulit kondisi geografisnya.

## **2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta**

### **a. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan satuan kerja perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan dibentuk oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta mengalami beberapa perubahan nama diantaranya adalah:

- 1) Pada tahun 1974 bernama Kantor Urusan Penduduk DKI Jakarta berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor: D.1/3109/a8/1974 tentang Susunan Organisasi Kantor Urusan Penduduk Pemerintah DKI Jakarta
- 2) Pada tahun 1997 bernama Dinas Pendaftaran Kependudukan DKI Jakarta berdasarkan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 175 Tahun 1997 tentang Perubahan Nama
- 3) Pada tahun 1980 bernama Dinas Kependudukan DKI Jakarta sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1979 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

- 4) Pada tahun 2002 bernama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Bentuk Susunan Organisasi dan Tata kerja Perangkat daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi DKI Jakarta dan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

#### **b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta**

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta mempunyai Visi dan Misi. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta adalah ***“Menjadi Instansi Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik, Akurat, dan Terintegrasi dalam Bidang Administrasi Kependudukan”***, visi tersebut memiliki penjelasan sebagai berikut:

- 1) Kata **“Menjadi”** menunjukkan bahwa visi ini merupakan *output* dan *outcome* atau hasil akhir dari seluruh rangkaian kegiatan/upaya yang dilaksanakan selama periode 2013-2017.
- 2) Kata **“Instansi Pelaksana”** menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta sebagai perangkat pemerintah di daerah yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
- 3) Kata **“Pelayanan Publik Terbaik, Akurat dan Terintegrasi”**, menunjukkan kualitas layanan publik yang akan dicapai dan diberikan

kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan sebagai bahan penyusunan kebijakan pimpinan, yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan sektor lainnya, instansi terkait, dan masyarakat yang membutuhkan. Terbaik yaitu sesuai dengan dengan visi misi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Akurat yaitu kesesuaian antara data dan fakta di masyarakat. Terintegrasi yaitu terkoneksi data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan sektor lainnya.

- 4) Kata “**Bidang Administrasi Kependudukan**” merupakan penegasan mengenai bisnis inti (*core business*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang meliputi rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya. (Sumber Dokumen RENSTRA DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta 2013-2017)

Sedangkan Misi merupakan langkah utama sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dituangkan ke dalam 4 (empat) Misi atau langkah utama yang kesemuanya dimaksudkan untuk mencapai Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Misi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta adalah:

- 1) Menerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai peraturan perundang-undangan dibidang administrasi kependudukan dan standar operasional prosedur administrasi kependudukan;
- 2) Mengembangkan kapasitas sumber daya pelayanan publik yang meliputi sumber daya manusia, teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya;
- 3) Menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 4) Mengendalikan administrasi kependudukan melalui kemitraan dan partisipasi masyarakat. (Sumber Dokumen RENSTRA DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta 2013-2017)

**c. Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta**

Untuk mewujudkan Visi dan melaksanakan Misi di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan 5 (lima) tujuan yang akan dicapai dalam 5 (lima) tahun ke depan, sebagai berikut :

- 1) Tertib penerbitan dokumen administrasi kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur administrasi kependudukan;
- 2) Tersedianya SDM yang mendukung peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan;

- 3) Tersediannya sarana prasarana pelayanan publik yang memadai di bidang administrasi kependudukan;
- 4) Tersedianya hasil kajian dan *database* administrasi kependudukan yang akurat dan terintegrasi untuk perencanaan pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan publik;
- 5) Tersedianya *database* administrasi kependudukan yang akurat dan terintegrasi untuk perencanaan pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan publik. (Sumber Dokumen RENSTRA DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta 2013-2017)

Untuk memastikan pencapaian tujuan yang diharapkan, maka sasaran jangka menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Sasaran dari tujuan pertama: "Tertib penerbitan dokumen administrasi kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur administrasi kependudukan" adalah:
  - a) Meningkatnya ketertiban penyelenggaraan dan proses pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat, yang dapat diukur melalui prosentase regulasi/ kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah dibuat.
  - b) Meningkatnya kualitas akuntabilitas kinerja aparatur pelayanan dan ketaatan organisasi terhadap peraturan perundang-undangan, yang

dapat diukur melalui prosentase akuntabilitas kinerja dan ketaatan organisasi terhadap peraturan perundang-undangan.

- 2) Sasaran dari tujuan kedua: “Tersedianya SDM yang mendukung peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan” adalah: Meningkatnya kapasitas kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan administrasi kependudukan, yang dapat diukur melalui: Prosentase kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Aparatur pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Sasaran dari tujuan ketiga: “Tersedianya sarana prasarana pelayanan publik yang memadai di bidang administrasi kependudukan” adalah:
  - a) Meningkatnya kapasitas layanan administrasi kependudukan sesuai kebutuhan masyarakat, yang dapat diukur melalui:
    - (1) Prosentase penerbitan kartukeluarga;
    - (2) Prosentase penerbitan kartutanda penduduk;
    - (3) Prosentase penerbitan kutipan akta kelahiran;
    - (4) Prosentase penerbitan kutipan akta kematian.
  - b) Meningkatnya dukungan ketersediaan sarana dan prasarana operasional aparatur pelayanan, yang dapat diukur melalui Prosentase ketersediaan dukungan sarana dan prasarana penunjang operasional Dinas.
- 4) Sasaran dari tujuan keempat : “Tersedianya hasil kajian dan *database* administrasi kependudukan yang akurat dan terintegrasi untuk perencanaan pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan publik” adalah:



- a) Meningkatnya pengembangan kajian oleh aparatur pelayanan dalam mendukung perumusan kebijakan kependudukan, yang dapat diukur melalui Jumlah kegiatan kajian dalam rangka pengembangan *database* kependudukan.
  - b) Meningkatnya kemanfaatan *database* kependudukan bagi *stakeholders*, yang dapat diukur melalui : Prosentase pemanfaatan data kependudukan oleh *stakeholders* dinas.
- 5) Sasaran dari tujuan kelima: “Terwujudnya tertib administrasi kependudukan melalui kemitraan dan partisipasi masyarakat serta penegakan peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan” adalah:
- a) Meningkatnya peran serta masyarakat dan *stakeholders* menuju tertib administrasi kependudukan, yang dapat diukur melalui
    - (1) Prosentase kesadaran masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan.
    - (2) Prosentase pembinaan dan peningkatan partisipasi masyarakat dan *stakeholders* di bidang administrasi kependudukan
  - b) Meningkatnya pengendalian tertib administrasi kependudukan oleh aparatur pelayanan, yang dapat diukur melalui Prosentase pengendalian administrasi kependudukan di wilayah rentan administrasi kependudukan.

#### **d. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI**

##### **Jakarta**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh Asisten Pemerintahan. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas melaksanakan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Bidang terdiri atas:
  - a) Bidang Pendaftaran Penduduk Merupakan unit kerja lini Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas melaksanakan pendaftaran penduduk.
  - b) Bidang Pencatatan Sipil Merupakan unit kerja lini Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas melaksanakan pencatatan sipil.
  - c) Bidang Data dan Informasi Merupakan unit kerja lini Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas

melaksanakan pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan.

d) Bidang Penertiban dan Kerjasama Kependudukan Merupakan unit kerja lini Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas melaksanakan penertiban dan kerjasama kependudukan.

### 3) Unit Pengelola Teknis (UPT)

a) Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan (UPTIK) Merupakan unit pelaksana teknis Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan teknologi informasi administrasi kependudukan.

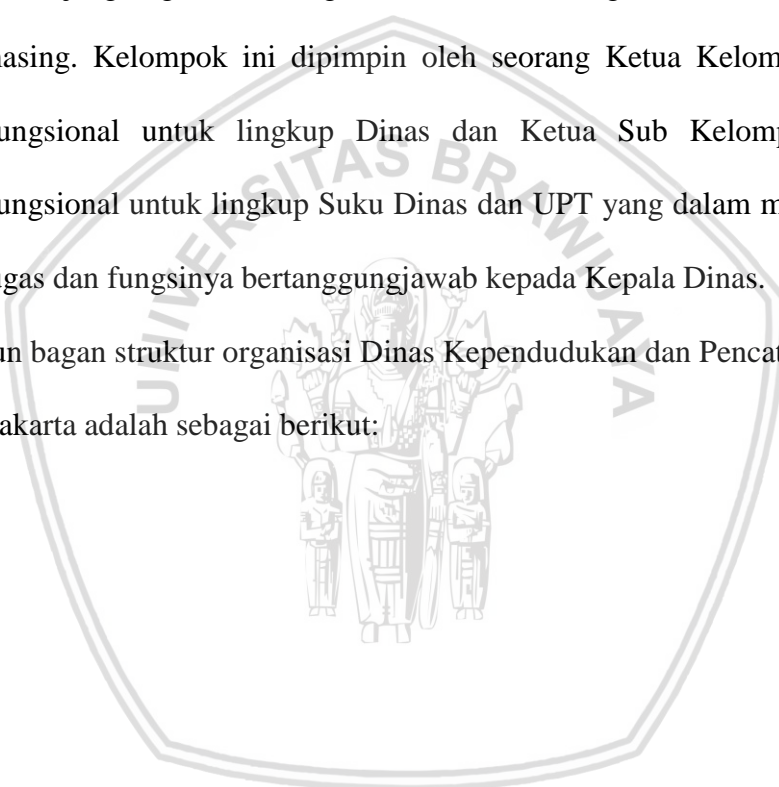
b) Unit Pengelola Dokumen Administrasi Kependudukan (UPDAK) Merupakan unit pelaksana teknis Dinas, dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan.

4) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Suku Dinas dan bertanggungjawab secara teknis administrasi kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan secara

operasional kepada Walikota/Bupati Administrasi yang bersangkutan. Suku Dinas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah kota/kabupaten administrasi (Peraturan Gubernur Nomor 263 Tahun 2016 Pasal 32, 33 dan Pasal 42).

- 5) Kelompok Jabatan Fungsional bertugas melakukan kegiatan dalam menunjang tugas dan fungsi Dinas sesuai dengan keahliannya masing-masing. Kelompok ini dipimpin oleh seorang Ketua Kelompok Jabatan Fungsional untuk lingkup Dinas dan Ketua Sub Kelompok Jabatan Fungsional untuk lingkup Suku Dinas dan UPT yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Adapun bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta adalah sebagai berikut:





**Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta**

Sumber: Dokumen RENSTRA DISDUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta 2013-2017

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas, Suku Dinas Kota/Kabupaten Administrasi serta Unit Pengelola Teknis sampai dengan 30 April 2013 didukung sumber daya manusia yaitu pegawai sebanyak 568 orang, dengan komposisi sebagai berikut:

**Tabel 5. Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Pendidikan Formal Per 30 April 2013**

No	Unit Kerja	Jumlah Pegawai	Pendidikan Formal					
			S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Dinas	108	20	39	16	31	2	0
2	Sudin Jakpus	73	4	20	7	41	1	0
3	Sudin Jakut	67	6	14	5	41	1	0
4	Sudin Jakbar	89	4	24	7	54	0	0
5	Sudin Jaksel	98	8	25	7	55	2	1
6	Sudin Jaktim	118	8	33	5	69	3	0
7	Sudin Kab. Adm. Kep. Seribu	15	2	7	1	5	0	0
Jumlah		568	52	162	48	296	9	1

Sumber: Dokumen RENSTRA DISDUKCAPIL Prov. DKI Jakarta 2013-2017

### 3. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan

#### a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan

Pada mulanya tahun 1953, RSUD tarakan hanya berbentuk balai pengobatan. Kemudian pada tahun 1956, beralih menjadi puskesmas kecamatan gambir dan suku dinas kesehatan jakarta pusat dengan luas gedung 2.570 m<sup>2</sup>. Tahun 1987, Puskesmas tersebut beralih lagi menjadi Rumah Sakit kelas C, berdasarkan sk menkes 15/1989 berlantai 4 yang dilengkapi dengan 30 tempat tidur. Pada tahun 1997, rumah sakit ini berganti menjadi rumah sakit kelas b non pendidikan yang dilengkapi dengan 153 tempat tidur. Mulai tahun 2006, RSUD Tarakan telah beralih status menjadi BLUD secara penuh dengan sertifikasi iso 9001:2008 dan akreditasi 5 pelayanan. RSUD ini terdiri atas dua gedung utama, yakni gedung dp ii dan gedung dp i yang dilengkapi fasilitas 352 tempat tidur (kelas III sebanyak 70%).

### b. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan adalah “*Cakrawala baru aman, terpercaya, dan memuaskan*”. Visi tersebut memiliki penjelasan sebagai berikut:

- 1) Kata “*Aman*” berarti memberikan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan faktor-faktor keselamatan untuk konsumen, petugas dan rumah sakit.
- 2) Kata “*Terpercaya*” berarti budaya kerja dengan mengutamakan *quality assurance* untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.
- 3) Kata “*Memuaskan*” berarti meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar kepuasan konsumen tercapai.

Sedangkan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang prima buntut seluruh lapisan masyarakat.
- 2) Meningkatkan budaya kerja yang harmonis untuk membentuk sdm yang berkualitas sesuai dengan perkembangan iptek serta tuntutan konsumen tentang pelayanan yang berkualitas.
- 3) Memperkuat *quality assurance* dan *patient safety* dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan optimal



#### **4. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih**

##### **a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih**

RSUD Budhi Asih merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Non Pendidikan yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 434/Menkes/SK/IV/2007 tanggal 10 April 2007. Saat ini RSUD Budhi Asih memiliki 414 tempat tidur serta didukung dengan ketersediaan berbagai jenis pelayanan medis spesialisistik maupun sub spesialisistik. Sejarah berdirinya, RSUD Budhi Asih pada mulanya merupakan sebuah Poliklinik yang didirikan pada tahun 1947 yang melayani khusus untuk warga terlantar yang sakit pada Panti Karya Taman Harapan. Pada tanggal 19 Desember 1962 dirintis sebagai balai pengobatan, perawatan, dan penyantunan orang miskin oleh Menteri Sosial Republik Indonesia yaitu HM. Moeldjadi Djoyomartono. Pada 7 Juli 1979 dibangun sebagai Rumah Sakit Sosial dengan ketetapan dan peletakan batu pertamanya oleh Gubernur DKI Jakarta pada masa itu. Pembangunan rumah sakit sosial Jakarta tahun 1978 hingga 1982. Tanggal 25 November 1983 diresmikan sebagai Rumah Sakit Budhi Asih oleh Gubernur DKI Jakarta R. Soeprapto. Pada tahun 1986 Rumah Sakit Sosial Budhi Asih diserahkan dari Dinas Sosial kepada Dinas Kesehatan DKI Jakarta dan pada tanggal 5 Januari 1989 berdasarkan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 44 tahun 1989 diresmikan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DKI Jakarta

### **b. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih**

RSUD Budhi Asih memiliki visi yaitu *“Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi semua dalam rangka menuju Jakarta Sehat 2017”*.

Sedangkan Misi yang dimiliki RSUD Budhi Asih adalah sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna dan responsive
- 2) Mengembangkan profesionalisme sumber daya manusia yang berempati
- 3) Menciptakan iklim kerja yang berorientasi pada kualitas
- 4) Menyelenggarakan tempat pendidikan, pelatihan, dan penelitian bagi kesehatan

## **B. Penyajian Data**

### **1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta**

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta sering kali tidak berjalan secara lancar, hal ini disebabkan oleh banyaknya permasalahan yang ada dalam proses pembuatan akta kelahiran baik dari prosedur pembuatan akta kelahiran hingga kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kegunaan akta kelahiran. Hal tersebut membuat para penyelenggara pelayanan publik berinovasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta merupakan instansi pemerintah yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dimiliki oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta adalah membuat sistem integrasi tiga instansi dalam satu loket pelayanan yang disebut SI Dukun 3 In 1.

#### **a. Proses Inovasi Program SI Dukun 3 In 1**

Munculnya sebuah inovasi bukan karena tanpa sebab, inovasi hadir karena terdapat sebuah permasalahan atau kebutuhan. Namun sebelum inovasi tersebut lahir terdapat tahapan-tahapan atau proses dimana sebuah inovasi muncul hingga dapat diterima oleh masyarakat dalam pelaksanaannya.

##### **1) Kebutuhan atau Masalah**

Tahap awal dari proses inovasi adalah mengenali kebutuhan atau masalah yang terjadi di masyarakat, dengan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan masalah maka akan tercipta inovasi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan serta memecahkan masalah tersebut. Sama halnya dengan lahirnya program SI Dukun 3 In 1 yang tidak terlepas dari permasalahan pembuatan akta kelahiran yang ada di DKI Jakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta berusaha untuk membuat inovasi yang sesuai dengan permasalahan mengenai pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Salimin selaku Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data yang mengatakan bahwa:

“kita kan melihat kepemilikan akta kelahiran di DKI Jakarta itu belum 100% terus kita cari tahu apasih penyebabnya, ternyata paling banyak itu karena masalah prosedur yang ribet katanya, jadi kita buat inovasi bagaimana memudahkan pelayanan dan memudahkan masyarakat. Ketika ada ibu-ibu yang melahirkan anak di RSUD, langsung bisa bikin akta disitu, ketika kita lihat dikelurahan pelayanan pembuatan akta kelahiran bisa membutuhkan waktu sampai 14 hari, ketika di RSUD hanya membutuhkan 4 sampai 5 hari, udah selesai semua kan meringankan masyarakat, jadi masyarakat tidak perlu bolak-balik” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 09:21 WIB)

Seperti apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Salimin awal inovasi SI Dukun 3 In 1 muncul adalah untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan akta kelahiran, sehingga masyarakat dapat mengurus pembuatan akta kelahiran langsung di RSUD tersebut, masyarakat yang melahirkan dan mengurus pembuatan akta kelahiran di RSUD tersebut akan mendapatkan dokumen berupa akta kelahiran, kartu keluarga baru, dan kartu identitas anak. Untuk mengenali permasalahan yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melihat secara langsung dilapangan dimana ketika biasanya masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara normal membutuhkan waktu hingga 14 hari lamanya untuk mendapatkan akta kelahiran karena masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara normal harus mengurus persyaratan ke RT, RW, kelurahan serta suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat sehingga membutuhkan waktu yang lama. Namun, ketika masyarakat yang melahirkan dan mengurus akta kelahiran di RSUD tersebut hanya membutuhkan waktu tiga hingga empat hari untuk mendapatkan akta kelahiran.

Sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh bapak Salimin, Ibu Nenni selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian juga mengatakan sebagai berikut:

“latar belakang adanya program SI Dukun 3 In 1 ini adalah ya kita ingin memberi kemudahan kepada masyarakat, ingin meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, ingin memberi pelayanan yang mudah kepada masyarakat, karena kan yang kita lihat kalau normalnya pembuatan akta kelahiran itu agak berbelit ya, harus bolak-balik nah dari situ kita mau meringkas pelayanan di satu tempat, jadi bayi lahir di RSUD langsung dapat dokumen-dokumen...” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Peningkatan kualitas pelayanan serta keinginan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat merupakan alasan munculnya inovasi program SI Dukun 3 In 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta menilai pembuatan akta kelahiran secara normal membutuhkan proses yang berbelit, karena hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu program untuk meringkas prosedur dengan membuat pelayanan pembuatan akta kelahiran di satu tempat.

## 2) Riset Dasar dan Aplikatif

Setelah mengenali kebutuhan dan masalah yang terjadi dalam masyarakat, selanjutnya dibutuhkan sebuah riset dasar dan aplikatif melalui peningkatan kualitas baik dari aspek *hardware* maupun *software* berupa peningkatan kualitas alat dan keahlian pegawai, tujuannya adalah agar program yang dibuat mampu menyelesaikan masalah-masalah tersebut. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan pengamatan secara langsung terhadap pembuatan akta kelahiran secara normal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Selvi selaku staff Seksi Analisis dan Pemutakhiran data sebagai berikut:

“kalau untuk masalah riset sih kita lihat langsung ya ke lapangan, gimana warga bikin akta kelahirannya, prosedurnya, pelayanannya kan ada dibawah, jadi kita langsung liat. Nah kan dari situ ketauan oh prosedurnya seperti ini, pelayanannya kayak gini, jadi kita tau inovasi yang mau kita buat itu seperti apa nantinya. Setelah kita identifikasi itu baru ketauan kan akar masalahnya adalah diprosedurnya yang kesannya berbelit dan lama, jadi kita langsung adakan rapim untuk membahas hal ini”

Setelah melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui permasalahan yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta melaksanakan rapat pimpinan guna membahas permasalahan mengenai pembuatan akta kelahiran serta solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Salimin selaku Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data sebagai berikut:

“jadi memang kita mengadakan rapat pimpinan untuk membahas masalah ini, disitu kita juga bahas kira-kira program apa yang cocok, lalu tercetuslah program integrasi itu. Setelah itu kita rencanakan konsep matangnya berupa sistem integrasi yang menghubungkan tiga instansi untuk mempermudah pelayanan, dan untuk menunjang kelancaran program itukan pasti memerlukan peralatan dan pegawai yang berkompeten” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 09:21 WIB)

Riset dasar yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai permasalahan pembuatan akta kelahiran adalah dengan cara turun langsung ke lapangan dan melihat bagaimana prosedur dan alur layanan yang ada, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melihat adanya permasalahan dalam prosedur pembuatan akta kelahiran yang cenderung berbelit dan membutuhkan waktu lama, untuk itu setelah dilakukannya rapat pimpinan untuk membahas permasalahan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memutuskan untuk membuat sebuah inovasi sistem integrasi dan menyediakan berbagai sarana serta pegawai yang berkompeten untuk menunjang jalannya program tersebut.



### 3) Pengembangan

Selanjutnya dalam tahap proses inovasi setelah mengenali kebutuhan atau masalah dan melakukan riset dasar, maka hal yang diperlukan adalah melakukan pengembangan pada inovasi itu sendiri. Dalam inovasi program SI Dukun 3 In 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta bekerja sama dengan RSUD dan BPJS Kesehatan untuk melaksanakan program ini, hal ini disampaikan oleh Ibu Selvi sebagai berikut:

“setelah terbentuk konsep program itu, nah disitu kita coba buat buka kerja sama dengan RSUD, sebenarnya kerjasama dengan RSUD itu sudah dimulai dari tahun 2015 awalnya, lalu kita kembangkan lagi kerjasama dengan BPJS Kesehatan pada tahun 2016, dari situ lahir lah inovasi SI Dukun 3 In 1 ini. Lalu kenapa kok buka kerjasamanya dengan RSUD? Karena pada waktu itu secara sistem memang yang paling siap RSUD, setelah berjalan beberapa bulan baru kita buka lagi kerjasama dengan rumah sakit lainnya” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta memulai langkah pembentukan inovasi dengan membuka kerja sama dengan RSUD yang ada di DKI Jakarta, setelah berjalan setahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta juga membuka kerjasama dengan BPJS Kesehatan, setelah tiga instansi tersebut saling berintegrasi maka terbentuklah nama SI Dukun 3 In 1 karena tiga instansi tersebut bekerja sama dengan menyediakan pelayanan dalam satu loket. Tidak berhenti disitu, pada tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka kerjasama dengan Rumah Sakit lain sebagai bentuk pengembangan dari program SI Dukun 3 In 1, seperti yang dikatakan oleh Ibu Nenni sebagai berikut:



“sekarang ini kita sedang melakukan pengembangan pelayanan, kan sebelumnya program ini adanya di Rumah Sakit Tipe B, nah sekarang sedang melakukan pengembangan ke RSUD Tipe A, dan D, kemarin kita sudah coba mengimplementasikan di Rumah Sakit Umum Kecamatan (RSUK) Tipe D Tanjung Priok, terusnya swasta nya itu di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Budi Kemuliaan, nah rumah sakit pusatnya di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati. Rencananya sih tahun ini mau kita buka lagi layanan di 10 rumah sakit tipe D dan rumah sakit swasta, untuk rumah sakit swasta rencananya mau kita buka di RSIA Hermina” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Pernyataan dari Ibu Nenni sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu

Selvi yang mengatakan bahwa:

“sekarang kita sudah ada kerja sama bukan hanya dengan RSUD tapi kemarin sudah di buka di RSIA Budi Kemuliaan, RSUP Fatmawati sama di RSUK Tanjung Priok, jadi selain RSUD kita sudah ke rumah sakit lainnya, pengembangannya seperti itu. Untuk bidan dan puskesmas mungkin kedepannya inshaa Allah ya” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Selain RSUD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan program SI Dukun 3 In 1 ke Rumah Sakit Tipe A dan Tipe D serta rumah sakit swasta, pada tahun 2017 Rumah Sakit Tipe A yang telah menjalankan program SI Dukun 3 In 1 adalah RSUP Fatmawati, sedangkan untuk rumah sakit swasta yang telah menjalankan program ini adalah RSIA Budi Kemuliaan, dan untuk Rumah Sakit Tipe D adalah RSUK Tanjung Priok. Kedepannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta berencana akan membuka kerjasama dengan puskesmas dan bidan dalam menerapkan program SI Dukun 3 In 1.

#### 4) Komersialisasi

Tahap selanjutnya dalam proses inovasi setelah pengembangan adalah komersialisasi, yang dimaksud dengan tahap komersialisasi adalah upaya untuk memasarkan, mengenalkan, atau mensosialisasikan sebuah produk atau program kepada sasaran dari produk ataupun program tersebut. Pada program SI Dukun 3 In 1 yang menjadi sasaran utama adalah masyarakat yang melahirkan di Rumah Sakit yang menjalankan program SI Dukun 3 In 1. Mengenai sosialisasi program SI Dukun 3 In 1, Ibu Selvi menjelaskan bahwa:

“untuk mengenalkan program ini, dari rumah sakitnya itu biasanya dikasih tahu kalo masyarakat lahir disitu bisa langsung bikin akta kelahiran, kalo untuk pamflet-pamflet ke kelurahan gitu untuk dikasih ke masyarakat kita emang ngga bikin ya paling kita bikin spanduk aja gitu di rumah sakit, jadi cuma di rumah sakit itu aja dikasih tau kalau bisa bikin akta kelahiran gratis tinggal bawa syarat-syaratnya aja” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam mengenalkan program SI Dukun 3 In 1 dengan melakukan pendekatan pada masyarakat yang melahirkan di rumah sakit tersebut dengan memberitahu adanya program pembuatan akta kelahiran gratis bernama SI Dukun 3 In 1, selain dengan memberitahu langsung pada masyarakat, upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah peluncuran program SI Dukun 3 In 1. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Nenni sebagai berikut:

“iya kita mengenalkan kepada masyarakat secara langsung, jadi kalau di rumah sakit kan ada ruang tunggu persalinan ya, nah masyarakat yang ada disitu kita kasih tau kalau bisa buat akta kelahiran langsung di rumah sakit dan gratis. Selain itu tanggal 2 Februari 2018 kemarin kita *launching* program SI Dukun 3 In 1 ini di RSIA Budi Kemuliaan, peluncuran ini

langsung dilakukan oleh bapak Gubernur, Bapak Anies Baswedan” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)



**Gambar 7. Peluncuran Program SI Dukun 3 In 1 oleh Gubernur DKI Jakarta**

Sumber: <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/>

Peluncuran program SI Dukun 3 In 1 dilaksanakan pada tanggal 2 Februari 2018 di RSIA Budi Kemuliaan Jakarta oleh Gubernur DKI Jakarta yaitu Anies Baswedan. Selain pemberitahuan secara langsung dan juga dilaksanakannya peluncuran program SI Dukun 3 In 1 oleh Gubernur DKI Jakarta, terdapat juga pemberitahuan melalui *website* resmi DKI Jakarta yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti, sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta masih belum maksimal jika tidak diadakan sosialisasi pada tingkat kecamatan, kelurahan, maupun RT dan RW, karena tidak seluruh masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai program SI Dukun 3 In 1. Sama halnya dengan pemberitahuan melalui *website*

resmi DKI Jakarta, hal tersebut juga dirasa kurang maksimal karena tidak seluruh masyarakat DKI Jakarta mengakses *website* tersebut.

### 5) Difusi dan Adopsi

Setelah melalui tahap komersialisasi, tahapan selanjutnya adalah difusi dan adopsi. Difusi dan adopsi merupakan tahapan dimana ketika sebuah produk telah dikenal oleh kelompok sasaran, maka kelompok sasaran dapat memilih untuk menggunakan produk tersebut atau tidak. Dalam hal ini setelah program SI Dukun 3 In 1 disosialisasikan, masyarakat DKI Jakarta dapat memilih untuk menggunakan program tersebut atau tidak. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap program SI Dukun 3 In 1, Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta terjun ke lapangan untuk melihat bagaimana respon masyarakat terhadap program SI Dukun 3 In 1, hal ini disampaikan oleh Ibu Selvi sebagai berikut:

“Kalau masalah menerima atau tidak sih sewaktu kita kasih tau secara langsung kalau ada program ini masyarakat bisa menerima, banyak yang antusias juga dan banyak yang tanya-tanya prosedurnya gimana terus syaratnya apa aja, mungkin karena ngga ribet, ngga lama, dan ngga pakai biaya ya makanya responnya masyarakat juga baik” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Sebagian masyarakat DKI Jakarta yang merupakan sasaran dari program ini dapat menerima program SI Dukun 3 In 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta menganggap banyaknya warga yang antusias dengan hadirnya program ini karena program ini tidak memerlukan prosedur yang rumit dan waktu yang lama serta program ini tidak memungut biaya. Hal

ini dapat dilihat dengan banyaknya pengguna program SI Dukun 3 In 1 dalam tabel sebagai berikut

**Tabel 6. Jumlah Layanan SI DUKUN 3 IN 1 Per 31 Januari 2018**

No.	Nama Rumah Sakit	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	RSUP Fatmawati	21	22	43
2	RSUK Tanjung Priok	13	14	27
3	RSUD Budhi Asih	1.356	1.279	2.635
4	RSUD Cengkareng	1.466	1.404	2.870
5	RSUD Koja	2.607	2.307	4.919
6	RSUD Pasar Minggu	1.162	1.177	2.339
7	RSUD Pasar rebo	1.008	952	1.960
8	RSUD Tarakan	379	350	729
9	RSIA Budi Kemuliaan	1	6	7
10	RSUD Kep. Seribu	62	48	110
	<b>Total</b>	<b>8.075</b>	<b>7.559</b>	<b>15.634</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

Tabel 6. menjelaskan sejak dimulainya program SI Dukun 3 In 1 hingga bulan Januari 2018 terdapat 15.634 akta kelahiran yang diterbitkan melalui program SI Dukun 3 In 1. Terdapat 10 rumah sakit yang mengimplementasikan program SI Dukun 3 In 1, diantaranya adalah RSUP Fatmawati yang menerbitkan 43 akta kelahiran, RSUK Tanjung Priok yang menerbitkan 27 akta kelahiran, RSUD Budhi Asih yang menerbitkan 2.635 akta kelahiran, RSUD Cengkareng yang menerbitkan 2.870 akta kelahiran, RSUD Koja yang menerbitkan 4.919 akta kelahiran, RSUD Pasar Minggu yang menerbitkan 2.339 akta kelahiran, RSUD Pasar Rebo yang menerbitkan 1.960, RSUD Tarakan yang



menerbitkan 729 akta kelahiran, RSIA Budi Kemuliaan yang menerbitkan 7 akta kelahiran, dan RSUD Kepulauan Seribu yang menerbitkan 110 akta kelahiran.

## 6) Konsekuensi

Selanjutnya pada tahap proses inovasi, setelah melalui tahap difusi dan adopsi terdapat tahap konsekuensi. Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Berdasarkan dengan permasalahan mengenai pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta yang memiliki prosedur yang rumit serta membutuhkan waktu yang lama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta melihat bahwa permasalahan tersebut telah terjawab dengan munculnya program SI Dukun 3 In 1. Hal ini disampaikan oleh Ibu Nenni:

“sudah menjawab ya, kan kelihatan dari respon warga, sewaktu kita minta bandingkan dengan pelayanan yang biasanya itu, warga bilang dengan adanya program ini jadi lebih praktis pembuatan aktanya, cuma nunggu tiga sampai empat hari sudah jadi, kelihatannya warga juga senang dengan adanya program ini”(Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Berdasarkan respon warga yang merasa antusias dan senang dengan kehadiran program SI Dukun 3 In 1, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta merasa program SI Dukun 3 In 1 telah menjawab permasalahan yang ada, hal ini terbukti dengan pernyataan Ibu Nenni dimana masyarakat merasa pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 jauh lebih praktis dan tidak membutuhkan waktu yang lama jika dibandingkan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara normal.

## **b) Standar Pelayanan Program SI Dukun 3 In 1**

### **1) Prosedur Pelayanan**

Sebuah program hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjawab permasalahan yang ada, untuk menjalankan program tersebut terdapat sebuah prosedur yang menjadi pedoman dalam menjalankan program tersebut. Sebelumnya hal utama yang menjadi permasalahan akta kelahiran di DKI Jakarta adalah prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama, untuk itu pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan sebuah inovasi pembuatan akta kelahiran yang bertujuan untuk memangkas prosedur pembuatan akta kelahiran yang rumit bernama SI Dukun 3 In 1 sehingga pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta semakin mudah dan cepat. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sierra Mutia selaku operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan Jakarta Pusat sebagai berikut:

“prosedur program SI Dukun 3 In 1 disini jelas berbeda ya sama prosedur pembuatan akta kelahiran yang secara normal. Kalau dari segi alur itu kan disini cuma bawa persyaratan isi formulir, tinggal tunggu aja terus ambil. Ngga berbelit juga” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret Pukul 10.33 WIB)

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sierra bahwa terdapat perbedaan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 dengan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara normal. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, prosedur pelayanannya adalah masyarakat datang ke loket untuk pengajuan pembuatan akta kelahiran dengan membawa persyaratan sebagai berikut:



1. Surat keterangan lahir dari rumah sakit dimana bayi dilahirkan
2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua bayi
4. Fotokopi buku nikah atau akta nikah catatan sipil
5. Fotokopi KTP saksi sebanyak dua orang
6. Apabila nama tidak sesuai dengan KK, KTP, buku nikah atau akta nikah, maka orang tua bayi dapat membawa akta kelahiran atau ijazah



**Gambar 8. Contoh Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih**

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Selain membawa persyaratan yang harus dipenuhi, masyarakat juga harus mengisi formulir permohonan berupa kartu kendali dan kartu laporan kelahiran yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui operator program SI Dukun 3 In 1.



integrasi antara Rumah Sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

DKI Jakarta

ID	NIK	Nama Bayi	Tgl. Lahir	No. BPJS Bayi	Nama Ibu	No. BPJS Ibu	Nama Ayah	No. BPJS Ayah	No. KIA	No. NIK
00006		ALYPTAH ADEPTA HUSMA	09-03-2018		STRI SUSANTI		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00007		ABING AR HARIP	09-03-2018		LITIPYAH BAH		RI ARANGI KUM		0	00000000000000000000
00008		YERIK HAFIZH KUMARHA	01-03-2018		KARIM GATAS		RAUDZILAH		0	00000000000000000000
00009		LIANIL KURNIAH DSI	20-03-2018		PRONGHA RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00010		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00011		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00012		DIYAHDI KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00013		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00014		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00015		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00016		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00017		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00018		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00019		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00020		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00021		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00022		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00023		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00024		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00025		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00026		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00027		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00028		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00029		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00030		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00031		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00032		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00033		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00034		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00035		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00036		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00037		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00038		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00039		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00040		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00041		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00042		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00043		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00044		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00045		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00046		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00047		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00048		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00049		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000
00050		ALYANA KURNIAH HUSMA	20-03-2018		ALYAH KURNIAH RA		DIYAHDI		0	00000000000000000000

**Gambar 10. Data yang dikirim dari Ruang VK dalam Aplikasi Gateway Kependudukan**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat

Setelah data bayi yang dikirim dari ruang VK telah masuk kedalam aplikasi, maka operator memproses data bayi untuk memunculkan Nomor Laporan Akta Kelahiran dan Nomor Induk Kependudukan

The screenshot displays the 'GATEWAY RSUD TARAKAN' application interface. The main window is titled 'FORM PENGUKAPAN REGISTRASI' and contains several sections for data entry:

- DATA BAYI \*\*\*\*\***: Fields for 'No. LAPOR', 'Nama Bayi', 'Jenis Kelamin', 'Tanggal Lahir', 'Tempat Lahir', 'Nama Ayah', 'Nama Ibu', 'Alamat', and 'No. KTP'.
- DATA ORANG \*\*\*\*\***: Fields for 'Nama Lengkap', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'Nama Ayah', 'Nama Ibu', 'Alamat', and 'No. KTP'.
- DATA PELAKSANA \*\*\*\*\***: Fields for 'Nama Lengkap', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'Nama Ayah', 'Nama Ibu', 'Alamat', and 'No. KTP'.
- DATA KARTU \*\*\*\*\***: Fields for 'Nama Lengkap', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'Nama Ayah', 'Nama Ibu', 'Alamat', and 'No. KTP'.
- DATA ADMINISTRASI \*\*\*\*\***: Fields for 'Nama Lengkap', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'Nama Ayah', 'Nama Ibu', 'Alamat', and 'No. KTP'.

The interface is designed with a blue and white color scheme and includes a large watermark of the Universitas Brawijaya logo in the background.

**Gambar 11. Proses Pendaftaran untuk Mendapatkan Nomor Laporan Akta Kelahiran dan Nomor Induk Kependudukan dalam Aplikasi Gateaway Kependudukan**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat

Setelah mendapatkan Nomor Laporan Akta dan NIK, maka tahap selanjutnya adalah pendaftaran BPJS Kesehatan dan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Proses pendaftaran BPJS Kesehatan diakses melalui sistem integrasi antara BPJS Kesehatan dan rumah sakit setempat yang dilakukan oleh operator program SI Dukun 3 In 1.

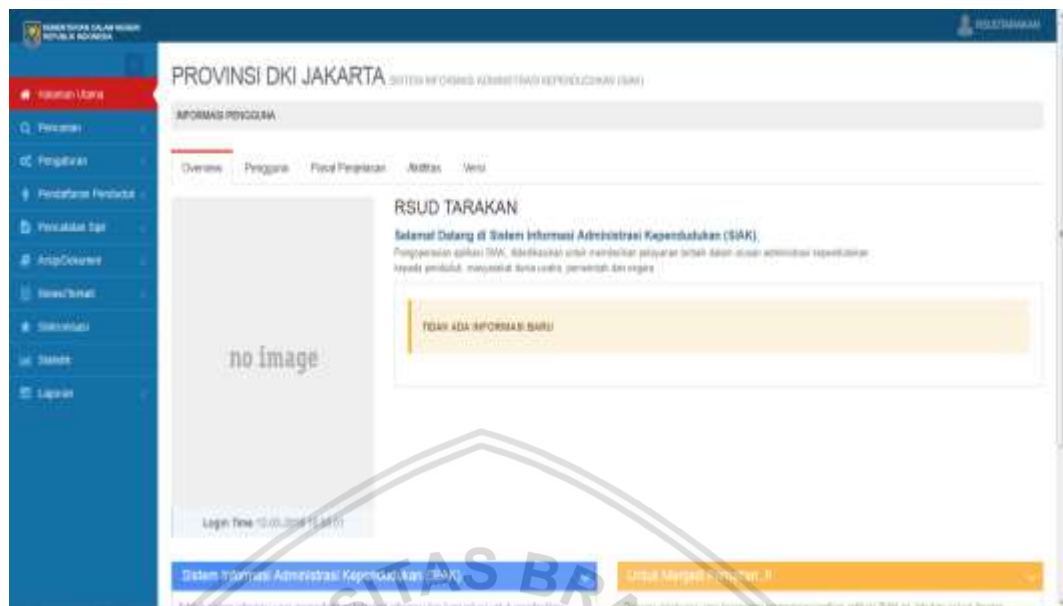


NO	PRNOBA	NAMA	JENJIS	NOOR	KIR	JRS PBT	TGL LAHIR	TEMP LAHIR	R. SAKIT	STATUS CEKAS	CEKAS
1		KHOIRI KHAIRI MUSLIMAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
2		ZAHRA ANINDYANA ANANDA	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
3		SYNDIA PUTRI ABDILLAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
4		MUHAMMAD ANWAR ABDILLAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
5		ANANDA ANINDYANA ANANDA	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
6		MEYLA PUTRI ABDILLAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
7		ADIA HANAL KHUSNI ABDILLAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00
8		MUHAMMAD ANWAR ABDILLAH	Pemerintah			PS (APRS)	2019-03-01	JAKARTA	RSUD SUDH ARH	Sudah Cekas	00

**Gambar 12. Aplikasi Pendaftaran BPJS Kesehatan**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat

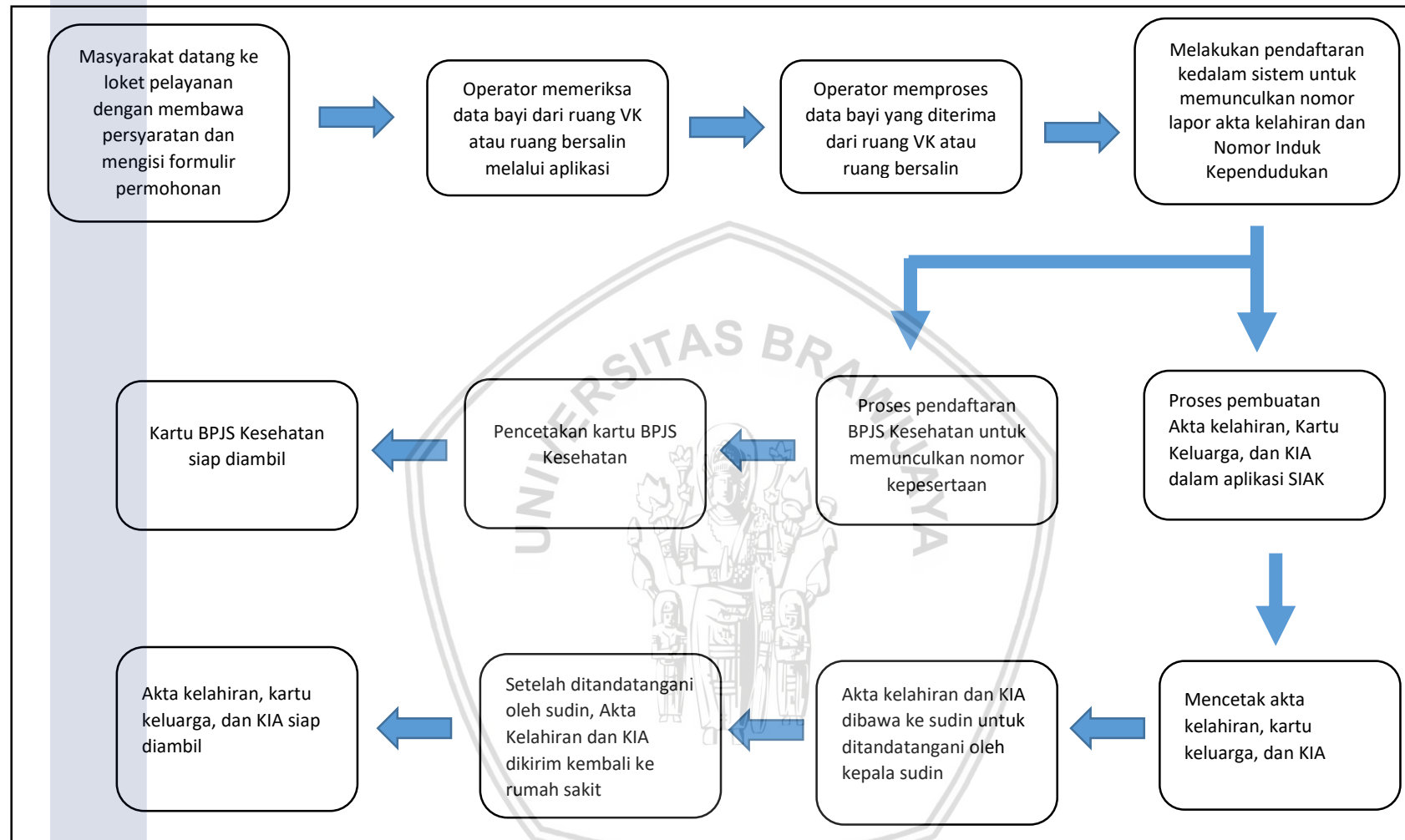
Proses pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan dilakukan hanya dalam waktu satu hari, setelah muncul nomor kepesertaan BPJS maka tahap selanjutnya adalah pencetakan kartu BPJS bagi masyarakat Penerima Bantuan Iuran (PBI), untuk masyarakat non-PBI dipersilahkan membuat kartu kepesertaan BPJS di loket BPJS Kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut atau langsung dapat membuat di kantor pusat BPJS Kesehatan. Sedangkan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dilakukan dalam aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)



**Gambar 13. Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM)**  
Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat

Setelah Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA telah selesai didaftarkan dalam SIAM maka tahap selanjutnya adalah pencetakan akta kelahiran, kartu keluarga baru, dan kartu identitas anak melalui mesin pencetak khusus. Akta Kelahiran dan KIA yang telah dicetak maka akan dikirim ke Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk ditandatangani oleh kepala suku dinas, lalu dikembalikan ke operator program SI Dukun 3 In 1 di Rumah Sakit proses pengiriman dan penandatanganan hanya berlangsung selama satu hingga dua hari. Setelah selesai, seluruh dokumen dapat diambil oleh orang tua bayi dalam jangka waktu tiga sampai empat hari, adapun alur layanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 sebagai berikut:





**Gambar 14. Alur Layanan Program SI Dukun 3 In 1**

Sumber: Olahan Peneliti, 2



Prosedur yang tidak rumit dan berbelit membuat warga merasa antusias dengan hadirnya program SI Dukun 3 In 1, hal ini disampaikan oleh Bapak Agus selaku warga DKI Jakarta yang mengurus pembuatan akta kelahiran anaknya melalui program SI Dukun 3 In 1 seperti berikut:

“praktis sih menurut saya, prosedurnya ngga berbelit-belit jadi saya ngga perlu bolak-balik, persyaratannya juga mudah dipahami dan ngga ribet. Saya cuma tinggal bawa persyaratan sama isi formulir aja, jadi ngga repot bolak-balik buat bikin akta kelahirannya” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret 2018 pukul 13.03 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Junaedi selaku warga DKI Jakarta yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 yang menyatakan bahwa:

“lebih mudah sih bikinnya kalau pakai program SI Dukun ini, lebih ringkas dan ngga makan waktu, persyaratannya juga mudah dan ngga menyulitkan, awalnya kirain kalau bikin langsung gini bakalan ribet dan lama, ternyata hanya disuruh ngelengkapin persyaratan abis itu tinggal nunggu, itu juga ngga lama nunggunya ” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 14.13)

Masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 menganggap proses pembuatan akta kelahiran lebih praktis, tidak rumit, serta tidak membutuhkan waktu lama, persyaratan yang dibutuhkan juga tidak menyulitkan dan mudah dipahami. Masyarakat merasa senang dan antusias dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 karena lebih mudah dan efisien dibandingkan harus mengurus akta kelahiran secara normal.

Namun berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, program SI Dukun 3 In 1 masih belum memiliki Standar Operasional Prosedur hal ini menyebabkan program SI Dukun 3 In 1 tidak memiliki acuan resmi dalam penyelenggaraan pelayanannya.

## 2) Waktu Penyelesaian

Program SI Dukun 3 In 1 memiliki prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, selain itu proses pelayanan nya pun tidak membutuhkan waktu yang lama, waktu yang dibutuhkan untuk memproses akta kelahiran dan dokumen lainnya seperti Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak hanya selama tiga hingga empat hari. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mas'adah selaku operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih sebagai berikut:

“jadi setelah warga menyerahkan persyaratan secara lengkap itu kan langsung kita proses, kalau waktu yang dibutuhkan untuk memproses akta kelahiran itu hanya tiga sampai empat hari karena kan kita kirim ke sudin dulu aktanya untuk ditandatangani kepala sudin” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 11.45 WIB)

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan akta kelahiran adalah tiga hingga empat hari karena akta kelahiran harus dikirimkan ke Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk ditandatangani oleh Kepala Suku Dinas, dengan waktu pembuatan yang singkat maka pelayanan yang diberikanpun lebih efisien, hal ini diungkapkan oleh Bapak Afrizal selaku masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 bahwa:

“ini saya nunggu hanya tiga hari, menurut saya sangat efisien sekali karena ini menghemat waktu, memang sebelum membuat ini saya tanyakan dulu berapa lama prosesnya kan katanya tiga sampai empat hari, karena saya takutnya bisa sampai semingguan lebih, ternyata ini tiga hari sudah jadi” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 14.45 WIB)

Pembuatan akta kelahiran yang tidak membutuhkan waktu lama tidak hanya dirasakan oleh Bapak Afrizal saja, hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Agus yang mengatakan bahwa:

“kemarin sih ini saya bikinnya empat hari, lumayan lah ya saya ngga harus nunggu lama, jadi ini sekalian pulang dari rumah sakit sekalian udah punya akta juga, jadi baguslah saya ngga repot-repot lagi bikin akta kelahiran di Kelurahan” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret 2018 pukul 13.03 WIB)

Pelayanan yang hanya membutuhkan waktu tiga hingga empat hari membuat masyarakat merasa senang karena lebih efisien. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya program SI Dukun 3 In 1 yang menawarkan pelayanan pembuatan akta kelahiran lebih cepat dan lebih mudah, benar-benar membantu masyarakat untuk membuat akta kelahiran tanpa harus menunggu dengan waktu yang lama ataupun mengurus akta kelahiran dengan prosedur pelayanan yang berbelit.

### **3) Biaya Pelayanan**

Peraturan mengenai pembuatan akta kelahiran telah diatur dalam Undang-undang nomor 23 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa pembuatan akta kelahiran tidak dipungut biaya atau gratis, sama halnya dengan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 ini tidak dipungut biaya sama sekali. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sierra yang mengatakan bahwa:

“untuk biaya kita ngga ada sama sekali ya, benar-benar gratis. Itu juga dibikinkan pengumuman pembuatan akta kelahiran gratis di RSUD Tarakan gitu, jadi jangan sampai masyarakat mikir kalau buat akta disini bayar karena mereka buatnya langsung dirumah sakit bukan di kelurahan gitu, selain itu juga biar masyarakat lihat kalau kita ini resmi bukan seperti calo” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret Pukul 10.33 WIB)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Mas'adah yang mengatakan bahwa:

“disini pembuatannya gratis kok, dari awal kita sudah bilang ke masyarakat kalau bikin akta kelahiran disini gratis, ngga ada juga yang namanya biaya administrasi gitu, benar-benar gratis, kita Cuma nyediaiin materai 6000 sih disini jadi kalo ada warga yang belum sempet beli materai bisa beli langsung, tapi kita ngga maksa harus beli disini” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 11.45 WIB)

Sebagai pengguna layanan, masyarakat juga menilai tidak adanya pungutan yang dilakukan dalam program SI Dukun 3 In 1 ini. Hal ini disampaikan oleh Bapak

Agus sebagai berikut:

“ngga ada bayar-bayaran, saya ngajuin pembuatan akta gratis ngambil akta kelahirannya juga gratis. Ngga ada biaya administrasi, ngga ada bayar apa-apa. Saya cuma bayar biaya persalinan dan perawatan aja di rumah sakit ini” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret 2018 pukul 13.03 WIB)

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 tidak dipungut biaya atau gratis meskipun proses pengajuan pembuatan akta kelahiran dan pengambilan akta kelahiran dilakukan di Rumah Sakit.

#### **4) Produk Pelayanan**

Program SI Dukun 3 In 1 tidak hanya menawarkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang lebih cepat dan mudah, selain itu program SI Dukun 3 In 1 juga menghasilkan produk pelayanan berupa dokumen-dokumen kependudukan dan dokumen lainnya baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sierra yang mengatakan bahwa:

“Dokumen yang dihasilkan dari program ini kalau bentuk fisik ada akta kelahiran yang pasti, terus ada kartu keluarga yang baru jadi nama bayinya udah masuk sama kartu identitas anak, sama surat kelahiran sih tapi kan itu dari rumah sakitnya langsung ya, terus yang non fisik itu nomor kepesertaan BPJS dan Nomor Identitas Kependudukan buat bayi. Kalau orang tuanya itu BPJS yang gratis dibayarin pemerintah juga langsung dapat kartu BPJS nya tapi kalau yang mandiri ditawarkan mau bikin disini sekalian apa langsung bikin di BPJS pusat gitu” (Wawancara di RSUD Tarakan, tanggal 12 Maret Pukul 10.33 WIB)

Selain akta kelahiran, produk layanan dalam bentuk fisik yang didapatkan dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah Kartu Keluarga terbaru, Kartu Identitas Anak, Kartu BPJS Kesehatan dan surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit dimana bayi tersebut dilahirkan, sedangkan dalam bentuk non fisik adalah nomor kepesertaan BPJS dan Nomor Identitas Kependudukan bayi tersebut.



**Gambar 15. Kartu Keluarga yang diterbitkan melalui program SI Dukun 3 In 1**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat



**Gambar 16. Akta Kelahiran yang ditebitkan melalui Program SI Dukun 3 In 1**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat



**Gambar 17. Kartu Identitas Anak yang diterbitkan melalui Program SI Dukun 3 IN 1**

Sumber: RSUD Tarakan Jakarta Pusat

Mengenai produk layanan yang didapatkan dalam program SI Dukun 3 In 1 disampaikan oleh Bapak Afrizal selaku masyarakat adalah sebagai berikut:



“ini saya dapat akta kelahiran anak, kartu keluarga baru, sama kartu identitas anak. Kalau yang surat keterangan lahir sama kartu BPJS itu saya udah dapat dari awal, yang surat keterangan lahir saya ambil pas mau ngajuin pembuatan akta nya, terus yang BPJS itu saya dapat abis nyerahin persyaratan, nunggu sebentar terus udah jadi” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 14.45 WIB)

Pernyataan dari Bapak Afrizal mengenai produk layanan yang didapatkan dalam program SI Dukun 3 In 1 sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Sierra, dengan diberikannya akta kelahiran dan dokumen lainnya dalam satu loket membuat warga DKI Jakarta merasa lebih dimudahkan karena menganggap tidak membuang-buang waktu serta tenaga.

#### 5) Sarana dan Prasarana

Pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 dilakukan secara langsung di rumah sakit tempat bayi dilahirkan, dalam pelaksanaannya diperlukan sarana dan prasarana untuk menunjang pembuatan akta kelahiran serta dokumen lainnya. Hal ini disampaikan oleh Ibu Mas'adah yang mengatakan bahwa:

“kalau sarannya itu semua disediakan dari disdukcapilnya, disini ada komputer buat akses sistem pembuatan dokumen-dokumen ini, terus ada *printer-printer* gitu kayak *printer* KK, *printer* Akta, *printer* KIA, sama blanko-blanko aja. Kalau blanko itu disediakan dari suku dinas jadi nanti tinggal lapor aja kesana kalau blankonya udah mau habis, jadi nanti sama caraka yang di suku dinas diantar kesini. Semua sarana sekarang ini dalam keadaan baik dan layak ya” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 11.45 WIB)

Ibu Mas'adah mengatakan bahwa sarana yang digunakan untuk memproses dokumen-dokumen dalam program SI Dukun 3 In 1 berupa satu buah komputer, tiga buah *printer* untuk mencetak Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan



Akta Kelahiran serta blanko sesuai dengan dokumen masing-masing, dalam hal ini peran rumah sakit dimana program tersebut dilaksanakan hanya memfasilitasi sebuah ruangan untuk pelaksanaan pembuatan akta kelahiran. Hal ini disampaikan oleh Ibu Tami selaku Kepala Ruangan Persalinan di RSUD Budhi Asih yang mengatakan bahwa:

“dari kami hanya menyediakan internet untuk menyambungkan *link* antara rumah sakit, dukcapil, dan BPJS. Kalau untuk komputer, *printer*, kertas-kertas segala macam itu disediakan dari dukcapilnya langsung. Jadi dari rumah sakit hanya memfasilitasi tempat dan jaringan internet itu saja” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 Pukul 12.44 WIB)

Mengenai sarana dan prasarana program SI Dukun 3 In 1 berdasarkan wawancara dengan Ibu Mas’adah dan Ibu Nenni dapat disimpulkan bahwa sarana fisik yang dibutuhkan dalam program SI Dukun 3 In 1 disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, sedangkan prasarana seperti tempat untuk melakukan pelayanan dan jaringan internet untuk mengakses sistem disediakan oleh pihak rumah sakit dimana program SI Dukun 3 In 1 diterapkan.

## 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan merupakan alat penting sebagai penunjang dalam pelaksanaan sebuah pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan tercermin dari bagaimana sikap dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan, secanggih dan sebagus apapun alat atau sistem yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan tidak akan berarti apabila kompetensi yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan buruk karena

tidak bisa mengoperasikan atau menjalankan alat atau sistem tersebut. Seorang petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai, seperti halnya dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam hal ini meliputi kemampuan dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan, pengetahuan mengenai program, kesopanan dan keterampilan dalam memberikan informasi. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyediakan sumber daya manusia dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah dengan mengadakan pengadaan pegawai melalui Suku Dinas di wilayah masing-masing. Hal ini disampaikan oleh Ibu Mas'adah selaku operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih yang mengatakan bahwa:

“jadi awalnya saya ikut seleksi pengadaan pegawai sebagai operator program ini, setelah terpilih saya di tempatkan di RSUD Budhi Asih ini, disini saya sendiri karena memang satu rumah sakit itu hanya disediakan satu orang operatornya. Habis itu saya ikut diberi pengetahuan tentang program ini, terus diberi arahan ini program berjalannya seperti apa, terus sistem yang digunakan bagaimana, setelah itu langsung praktek. Karena sudah lama jadi sudah terbiasa” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 11.45 WIB)

Setelah dilakukan pengadaan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Suku Dinas dimasing-masing wilayah di DKI Jakarta, pegawai yang lolos seleksi ditempatkan disetiap rumah sakit yang menjalankan program SI Dukun 3 In 1, sebelum ditempatkan para pegawai atau operator program SI Dukun 3 In 1 diberikan pengetahuan dan arahan mengenai program SI Dukun 3 In 1 dan bagaimana prosedur serta aturannya. Kompetensi para operator program

SI Dukun 3 In 1 dapat dilihat melalui respon masyarakat yang menggunakan program ini, seperti yang dikatakan bapak Junaedi sebagai berikut:

“menurut saya operatornya cukup ramah sih ya, kalau ngejelasin gitu sabar dan telaten, saya jadi mudah ngerti apa-apa yang harus dilakuin terus syarat apa aja yang dibawa, apa aja yang ngga dibolehin” (Wawancara di RSUD Budhi Asih, tanggal 13 Maret 2018 pukul 14.13)

Kompetensi operator program SI Dukun 3 In 1 dinilai cukup baik bagi warga DKI Jakarta yang menggunakan program ini, hal tersebut terlihat dari pengetahuan dan sikap operator kepada masyarakat dalam menyampaikan informasi sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan mengenai alur dan persyaratan.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta**

### **a. Faktor Pendukung**

Sebuah program akan terwujud jika terdapat aspek atau faktor pendukung. Faktor pendukung diperlukan untuk memudahkan proses munculnya program tersebut, sama halnya dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta. Faktor pendukung inovasi program SI Dukun 3 In 1 berasal dari internal maupun eksternal organisasi pelaksana.

#### **1) Faktor Internal**

Faktor pendukung internal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah dengan adanya dasar hukum

yang jelas, sarana dan prasarana yang mendukung, serta komitmen yang baik dari para *stakeholders* yang terkait dalam program SI Dukun 3 In 1. Hal ini disampaikan oleh Ibu Nenni selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian yang menyatakan bahwa:

“faktor pendukung munculnya program SI Dukun 3 In 1 itu sebenarnya ada dua aspek yang mempengaruhi, aspek internal dan aspek eksternal. Dari internal itu utamanya adalah adanya dukungan dari gubernur itu sendiri, terus selain itu juga ada komitmen para instansi yang dibakukan kedalam perjanjian kerjasama, sarana dan prasarana pendukung, seperti alat-alat yang digunakan buat mencetak dokumen-dokumen itu, dan yang pasti itu ada dasar hukumnya juga” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Dasar hukum yang menjadi pedoman dimunculkannya program SI Dukun 3 In 1 adalah sebagai berikut:

- a) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah dirubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013
- b) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- c) Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Elektronik Akta Kelahiran (E-Akta) pada Rumah Sakit Umum Daerah
- d) Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 tahun 2018 tentang Pengintegrasian Data Kependudukan
- e) Perjanjian Kerja Sama dengan rumah sakit terkait dan BPJS Kesehatan yang meliputi:

- (1) Perjanjian Kerja Sama Antara Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Divisi Regional IV Nomor 05 Tahun 2016 dan Nomor 01/KTR/Divre-IV/0116 tentang Pemanfaatan data Penduduk dalam Verifikasi Biodata Penduduk Provinsi DKI Jakarta pada Pelayanan Administrasi Kepesertaan jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan Divisi Regional IV.
- (2) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Nomor 4604/-072 dan Nomor 74/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.
- (3) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Nomor 4605/-072 dan Nomor 132/-1.755.1/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- (4) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar

Minggu Nomor 4606/-072 dan Nomor 1450/PKS/-072/VII/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.

- (5) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Nomor 4607/-072 dan Nomor 1762/-072.26 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja.
- (6) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Nomor 4608/-072 dan Nomor 50/PKS/-1.751.2/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
- (7) Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Nomor 4609/-072 dan Nomor 2510/PKS/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi



Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

Ibu Selvi selaku Staff Seksi Analisis dan Pemutakhiran data menyampaikan beberapa hal yang menjadi faktor pendukung internal dalam munculnya inovasi program SI Dukun 3 In 1 sebagai berikut

“munculnya program ini tidak terlepas ya dari adanya dukungan gubernur DKI dari jaman pak Ahok sampai ganti jadi pak Anies. Selain itu adanya komitmen dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah pelayanan pembuatan akta kelahiran juga bisa dikatakan sebagai faktor pendukung munculnya program ini” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Menurut Ibu Selvi, faktor pendukung munculnya program SI Dukun 3 In 1 adalah adanya dukungan dari Gubernur DKI Jakarta serta komitmen Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta untuk memudahkan proses pembuatan akta kelahiran.

## **2) Faktor Eksternal**

Faktor pendukung eksternal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah dengan adanya instansi-instansi yang ingin bekerja sama dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan program SI Dukun 3 In 1. Hal ini disampaikan oleh Ibu Nenni sebagai berikut:



“kalau dari aspek eksternalnya itu tentu dengan terbukanya rumah sakit-rumah sakit selaku tempat penyelenggaraan pelayanan untuk bekerja sama dengan kita untuk melaksanakan program ini, tentunya dengan pihak BPJS Kesehatan juga. Selain itu juga dengan banyaknya masyarakat yang dapat menerima program ini membuat program ini tetap berjalan sampai sekarang” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Selain adanya keterbukaan dari pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan untuk melakukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam melaksanakan program SI Dukun 3 In 1, respon masyarakat yang antusias dengan adanya program ini juga merupakan faktor pendukung yang membuat program SI Dukun 3 In 1 berjalan hingga saat ini.

#### **b. Faktor Penghambat**

Selain adanya faktor pendukung dalam Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1, terdapat juga faktor penghambat yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal.

##### **1) Faktor Internal**

Faktor penghambat internal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah kurangnya sumber daya manusia, dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah operator program SI Dukun 3 In 1 yang ditempatkan pada rumah sakit yang menyelenggarakan program SI Dukun 3 In 1. Hal ini disampaikan oleh Ibu Selvi yang mengatakan bahwa:

“kalau kendala itu pertama kalinya kita kurang sumber daya manusia, kan itu kita harus menempatkan operator di rumah sakit-rumah sakit itu. Sedangkan untuk mendapatkan operator itu harus ada pengadaan, dan pengadaan itu tidak bisa serta merta diadakan pas tahun itu berjalan,

makanya terkadang ada beberapa operator di rumah sakit yang mengeluh kerepotan karena kan mereka kerjanya sendiri, jadi kalau pas ramai yang buat akta itu mereka agak kerepotan” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 11:06 WIB)

Kurangnya tenaga operator sebagai sumber daya manusia dalam program ini dikarenakan tidak adanya pengadaan pegawai rutin setiap tahunnya untuk mengisi posisi operator program SI Dukun 3 In 1, selain itu dengan ditempatkannya hanya satu operator disetiap rumah sakit yang membuat operator tersebut sering merasa sulit ketika banyaknya masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat eksternal dalam inovasi pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 disampaikan oleh Ibu Nenni sebagai berikut:

“kurangnya itu mungkin prasarana nya ya, karena itu ada rumah sakit yang di loket pembuatan aktanya tidak disediakan *air conditioner* jadi ruangnya kan panas, perangkat juga jadi cepat panas. Selain itu juga masalah jaringan ya, kan terkadang suka *error* gitu” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, tanggal 14 Februari 2018 pukul 10:47 WIB)

Ibu Nenni mengatakan faktor pemghambat eksternal dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah kurangnya prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti tidak adanya pendingin ruangan yang membuat ruangan dan perangkat menjadi cepat panas, selain itu adanya masalah pada jaringan internet juga merupakan faktor penghambat dalam program SI Dukun 3 In 1.

### **C. Analisis Data Penelitian**

#### **1. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta**

##### **a. Proses Inovasi Program SI Dukun 3 In 1**

Munculnya inovasi tidak serta merta hadir begitu saja, namun dibutuhkan sebuah proses dalam pembentukan inovasi tersebut. Seperti yang disebutkan dalam teori inovasi yang diungkapkan oleh Suwarno (2008:22) bahwa terdapat sebuah proses inovasi dimana inovasi muncul dan berawal dari kebutuhan dan masalah, dalam teori ini disebutkan enam tahapan proses inovasi meliputi: kebutuhan dan masalah, riset dasar dan aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, serta konsekuensi. Inovasi pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta mengalami proses inovasi sesuai tahapan-tahapan yang disebutkan dalam teori inovasi yang diungkapkan oleh Suwarno.

##### **1) Kebutuhan atau Masalah**

Tahapan yang pertama menurut Suwarno (2008:19) adalah kebutuhan atau masalah dimana untuk memunculkan sebuah inovasi maka hal yang harus dilakukan sebelumnya adalah kebutuhan atau masalah yang terjadi pada saat ini. Berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data, Inovasi pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 muncul dikarenakan terdapat masalah dalam pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta berupa alur pembuatan akta kelahiran yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama, untuk mengenali permasalahan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

melakukan peninjauan langsung ke lapangan dan melihat bagaimana proses pembuatan akta kelahiran dan berapa lama waktu yang dibutuhkan.

## 2) Riset Dasar dan Aplikatif

Tahap proses inovasi yang kedua menurut Suwarno (2008:19) adalah riset dasar dan aplikatif, yaitu dimana inovasi selalu identik dengan dilibatkannya teknologi dalam pelaksanaannya yang meliputi aspek *hardware* seperti peralatan, produk, dan lain-lain serta aspek *software* meliputi pengetahuan, keterampilan, prosedur, dan prinsip-prinsip. Berdasarkan hasil penelitian dalam penyajian data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan peningkatan aspek *hardware* dan *software* meliputi penyediaan alat-alat penunjang program serta pegawai yang berkompeten dalam pelaksanaan program SI Dukun 3 In 1.

## 3) Pengembangan

Setelah itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui tahap proses inovasi ketiga yaitu pengembangan yang disebutkan oleh Suwarno (2008:20) proses pengembangan adalah tahap dimana meletakkan ide-ide baru kedalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan adopter, berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data tahap pengembangan dari inovasi program SI Dukun 3 In 1 adalah dengan dibukanya kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, rumah sakit dan BPJS Kesehatan untuk menjalankan program ini, pada awalnya hanya RSUD di DKI Jakarta yang siap dan bersedia

untuk menerapkan program ini namun setelah berjalannya waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kembali membuka kerja sama dengan tiga rumah sakit yaitu RSUP Fatmawati, RSIA Budi Kemuliaan, dan RSUK Tanjung Priok.

#### **4) Komersialisasi**

Setelah melalui tahap pengembangan, tahap empat dalam proses inovasi menurut Suwarno (2008:20) adalah komersialisasi yaitu produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi, dalam sektor publik komersialisasi lebih dikenal sebagai penyebarluasan produksi inovasi atau biasa disebut dengan kegiatan sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam penyajian data, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi atau pengenalan program kepada masyarakat secara langsung di rumah sakit-rumah sakit yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1, penyediaan spanduk tentang pembuatan akta kelahiran di rumah sakit setempat, serta peluncuran program oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan. Namun dalam proses komersialisasi atau sosialisasi program SI Dukun 3 In 1 masih terdapat kekurangan yaitu tidak diadakannya sosialisasi pada tingkat Kecamatan, Kelurahan, RT dan RW sehingga masih banyak warga DKI Jakarta yang masih belum mengetahui informasi mengenai program SI Dukun 3 In 1.

### 5) Difusi dan Adopsi

Proses inovasi yang kelima menurut Suwarno (2008:21) adalah difusi dan adopsi. difusi dan adopsi dapat diartikan sebagai respon masyarakat mengenai kemunculan program tersebut, dalam hal ini masyarakat dapat memilih menggunakan program tersebut atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian pada penyajian data setelah program SI Dukun 3 In 1 disosialisasikan kepada warga, program ini mendapat respon yang baik, masyarakat sangat antusias dengan hadirnya program SI Dukun 3 In 1 sebagai solusi atas permasalahan pembuatan akta kelahiran yang ada di DKI Jakarta.

### 6) Konsekuensi

Proses Inovasi yang keenam menurut Suwarno (2008:21) adalah konsekuensi dimana dalam tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada tahap awal proses inovasi telah terjawab atau tidak, dalam hal ini program SI Dukun 3 In 1 sudah menjawab permasalahan yang ada sebelum inovasi dijalankan yaitu dengan pemangkasan prosedur serta waktu yang dibutuhkan agar pembuatan akta kelahiran tidak memerlukan alur yang berbelit serta waktu yang lama.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh para ahli inovasi, program SI Dukun 3 In 1 telah melalui proses inovasi mulai dari mengenali masalah dan kebutuhan sampai diterimanya program SI Dukun 3 In 1 oleh masyarakat DKI Jakarta, dengan demikian adanya program SI Dukun 3 In 1



diharapkan mampu untuk mempermudah pelayanan serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta.

#### **b. Standar Pelayanan Program SI Dukun 3 In 1**

Pelayanan pada dasarnya merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat, pelayanan juga memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain mengenai pelayan publik dikemukakan oleh Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal tersebut sama seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 yang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat DKI Jakarta dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan sistem, prosedur, metode, serta aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan dapat dikatakan efektif dan efisien apabila telah memenuhi standar pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011:28) standar pelayanan merupakan ukuran atau acuan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta menjadi



pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi para penerima layanan dalam proses permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Sedangkan standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa standar pelayanan publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 berdasarkan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

### **1) Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kesederhanaan dan atau kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 telah dirasa baik oleh masyarakat karena alur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit serta tidak membutuhkan waktu lama dibandingkan jika mengurus akta kelahiran secara normal. Prosedur pelayanan program SI Dukun 3 In 1 belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), namun prosedur pelayanan SI Dukun 3 In 1 telah tertuang dalam perjanjian kerja sama dengan

masing-masing rumah sakit yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1, dalam perjanjian kerja sama tersebut prosedur dijelaskan secara lengkap dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selain itu pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta juga dijelaskan dalam Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 tahun 2014, hal tersebut sesuai dengan prosedur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yaitu prosedur pelayanan bagi penerima dan pemberi pelayanan.

Meskipun program SI Dukun 3 In 1 belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), prosedur pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 telah diinformasikan oleh para operator program kepada masyarakat secara lengkap dan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga masyarakat cepat mengerti dan tidak mengalami kebingungan saat mengurus kelengkapan persyaratan untuk membuat akta kelahiran. Keterbukaan dan kemudahan mengenai informasi yang diberikan oleh operator program SI Dukun 3 In 1 sesuai dengan salah satu asas pelayanan publik yaitu transparansi yang memiliki pengertian bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Asas pelayanan publik ini tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian, prosedur yang dimiliki oleh program SI Dukun 3 In 1 lebih mudah dan praktis, masyarakat merasa senang dan antusias dengan hadirnya program ini karena masyarakat

hanya perlu mengurus dokumen-dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga baru, Kartu Identitas Anak, serta nomor kepesertaan BPJS Kesehatan dalam satu loket pelayanan, dengan mudahnya prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberi kepuasan pada para pengguna layanan.

## **2) Waktu Penyelesaian**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat dijalankan sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. Waktu pelayanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau lebih lama dari waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan maka masyarakat akan merasa kecewa, dalam program SI Dukun 3 In 1 para operator program menginformasikan waktu yang dibutuhkan adalah selama tiga hingga empat hari. Berdasarkan penelitian, masyarakat merasa waktu yang dijanjikan dalam penyelesaian akta kelahiran telah sesuai yakni tiga hingga empat hari.

Kecepatan waktu yang diberikan oleh program SI Dukun 3 In 1 dalam pembuatan akta kelahiran tentunya dirasakan sangat efisien bagi masyarakat, karena masyarakat tidak perlu menunggu dalam jangka waktu yang lama untuk mendapatkan dokumen-dokumen dari program SI Dukun 3 In 1.

### **3) Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan pengenaan biaya secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada. Biaya pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali, hal ini dikarenakan program SI Dukun 3 In 1 mengacu pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran tidak dipungut biaya. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat mengakui bahwa tidak adanya pungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1, hal ini membuat masyarakat senang karena pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 dianggap tidak membebani keuangan masyarakat.

#### **4) Produk Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian, produk pelayanan dalam program SI Dukun 3 In 1 terbagi menjadi dua yaitu produk fisik dan non fisik, produk fisik yaitu berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga baru, Kartu Identitas Anak, dan kartu BPJS Kesehatan serta surat keterangan lahir dari rumah sakit dimana bayi tersebut dilahirkan. Sedangkan bentuk non fisik adalah Nomor Identitas Kependudukan dan nomor kepesertaan BPJS Kesehatan bayi yang baru lahir. Produk yang didapatkan oleh masyarakat sesuai dengan produk pelayanan yang dijanjikan oleh program SI Dukun 3 In 1, sehingga masyarakat tidak perlu mengurus pembuatan dokumen lainnya setelah keluar dari rumah sakit seperti KK baru, nomor kepesertaan BPJS Kesehatan, dan KIA karena telah diterbitkan secara bersamaan.

#### **5) Sarana dan Prasarana**

Suatu program membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang berjalannya program tersebut, dalam Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus

menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, sarana yang dibutuhkan dalam program SI Dukun 3 In 1 disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti komputer, blanko, *printer* Akta Kelahiran, *printer* Kartu Keluarga, dan *printer* Kartu Identitas Anak. Sedangkan prasarana seperti loket tempat pelayanan berlangsung dan jaringan internet disediakan oleh pihak rumah sakit. Ketersediaannya sarana dan sarana penunjang program SI Dukun 3 In 1 sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam poin sarana dan prasana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### **6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Sebuah program pelayanan dapat dikatakan baik apabila sumber daya manusia yang terdapat dalam program tersebut memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai. Sumber daya manusia dalam sebuah program pelayanan dapat disebut sebagai petugas pemberi layanan, selain berkompeten dalam menguasai hal-hal mendasar mengenai program tersebut, petugas pemberi layanan harus memiliki sikap yang baik terhadap pengguna layanan. Menurut Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun

2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar para penerima layanan puas akan kinerja para pemberi layanan. Berdasarkan hasil penelitian, hal ini telah sesuai dengan petugas pemberi layanan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai mengenai program SI Dukun 3 In 1 serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang sesuai hal ini membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan masyarakat cepat memahami alur serta persyaratan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta**

### **a. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui SI Dukun 3 In 1 terbagi menjadi dua yaitu faktor pendukung internal dan faktor pendukung eksternal

#### **1) Faktor Internal**

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara serta data yang didapat, faktor pendukung internal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta adalah sebagai berikut:



**a) Adanya dasar hukum yang jelas**

Suatu program dapat terlaksana apabila terdapat payung hukum mengenai program tersebut. Landasan hukum merupakan acuan atau pedoman dalam melaksanakan suatu program, tanpa adanya landasan hukum maka program tersebut tidak akan terbentuk dengan baik, selain itu landasan hukum digunakan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilaksanakan dalam program tersebut, masyarakat juga akan lebih percaya dengan program yang memiliki landasan hukum yang kuat. Hal ini sesuai dengan salah satu asas pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu akuntabilitas, yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini program SI Dukun 3 In 1 juga memiliki landasan hukum yang jelas sebagai pedoman dalam berjalannya program.

**b) Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam berjalannya suatu program. Pemenuhan sarana dan prasarana merupakan hal yang penting untuk menunjang pelayanan yang akan diberikan. Menurut Rogers (2003) dalam Djamrut (2015:1478) salah satu faktor pendukung atau penunjangnya sebuah inovasi adalah ketersediaannya sarana dan prasarana. Tanpa adanya penyediaan sarana dan prasarana akan menghambat berjalannya program dan program tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan. Hal ini sesuai dengan salah satu standar pelayanan

publik yaitu sarana dan prasarana menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Selain itu. Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana yang digunakan dalam program SI Dukun 3 In 1 merupakan faktor pendukung internal yang mampu menunjang berjalannya program SI Dukun 3 In 1, sarana dan prasarana yang digunakan dalam program SI Dukun 3 In 1 antara lain *printer* Akta Kelahiran, *printer* Kartu Keluarga, *printer* Kartu Identitas Anak, blanko, komputer, jaringan internet serta loket tempat pelayanan yang tersedia di rumah sakit yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1.

## 2) Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil penelitian faktor pendukung eksternal dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah adanya kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan rumah sakit-rumah sakit yang menerapkan program SI Dukun 3 In 1 dan BPJS Kesehatan di DKI Jakarta. Rumah sakit yang bekerjasama dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah RSUD Koja, RSUD Cengkareng, RSUD Budhi Asih, RSUD Pasar Minggu, RSUD Pasar Rebo, RSUD Tarakan, RSUD Kepulauan Seribu, RSIA Budi Kemuliaan, RSUP Fatmawati, dan RSUD Tanjung Priuk. Kerja sama yang dilakukan oleh rumah

sakit dan BPJS kesehatan dibakukan kedalam Perjanjian Kerja Sama (PKS), dengan adanya kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan di DKI Jakarta program SI Dukun 3 In 1 dapat dilaksanakan.

## **b. Faktor Penghambat**

Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat dalam inovasi pelayanan pembuata akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di DKI Jakarta yang terbagi menjadi faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal.

### **1) Faktor Internal**

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambat internal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah kurangnya sumber daya manusia. Hal ini disebabkan karena pengadaan pegawai untuk mengisi posisi operator program SI Dukun 3 In 1 tidak diadakan setiap tahun, selain itu operator program SI Dukun 3 In 1 hanya ada satu orang di masing-masing rumah sakit hal ini menyebabkan para operator merasa kesulitan menangani banyaknya masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran, namun hal tersebut tidak dialami setiap hari atau dapat dikatakan hanya pada saat sedang banyak masyarakat yang mengurus pembuatan akta kelahiran.

## 2) Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil penelitian eksternal dalam program SI Dukun 3 In 1 adalah adanya kendala teknis berupa jaringan yang error dimana sering terputusnya jaringan internet yang digunakan operator program SI Dukun 3 In 1 dan tidak ketersediaannya *air conditioner* disalah satu rumah sakit yang membuat perangkat menjadi cepat panas dan lambat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Program SI Dukun 3 In 1 merupakan sebuah program dalam memberikan jaminan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dengan mudah dan gratis. Selain akta kelahiran, dokumen yang didapatkan masyarakat ketika menggunakan program ini adalah Kartun Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Kartu BPJS Kesehatan. Program SI Dukun 3 In 1 bertujuan untuk memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat agar tidak ada lagi anak yang tidak memiliki akta kelahiran, karena pembuatan akta kelahiran dilakukan di rumah sakit dimana anak tersebut dilahirkan dan hanya membutuhkan waktu tiga hingga empat hari sedangkan jika membuat akta kelahiran secara normal membutuhkan waktu hingga 14 hari. Saat ini program SI Dukun 3 In 1 telah diterapkan di 10 rumah sakit di DKI Jakarta diantaranya adalah RSUD Budhi Asih, RSUD Pasar Rebo, RSUD Pasar Minggu, RSUD Tarakan, RSUD Koja, RSUD Cengkareng, RSUD Kepulauan Seribu, RSIA Budi Kemuliaan, RSUP Fatmawati, dan RSUK Tanjung Priok.

1. Sebelum program SI Dukun 3 In 1 terbentuk, terdapat proses inovasi yang melatar belakangi munculnya program SI Dukun 3 In 1, proses inovasi program SI Dukun 3 In 1 memiliki enam tahap meliputi

- a. Kebutuhan atau masalah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melihat banyaknya masyarakat DKI Jakarta yang belum mengurus akta kelahiran anaknya, berdasarkan temuan dilapangan prosedur pembuatan akta kelahiran yang berbelit serta membutuhkan waktu yang lama merupakan penyebab masyarakat merasa malas mengurus akta kelahiran,
- b. Riset dasar dan aplikatif, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta ini turun langsung ke lapangan dan melihat bagaimana prosedur dan alur layanan yang ada, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melihat adanya permasalahan dalam prosedur pembuatan akta kelahiran yang cenderung berbelit dan membutuhkan waktu lama, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memutuskan untuk membuat sebuah inovasi sistem integrasi dan menyediakan berbagai sarana serta pegawai yang berkompeten untuk menunjang jalannya program tersebut.
- c. Pengembangan, dalam tahap pengembangan, setelah menemukan masalah serta membuat konsep mengenai inovasi yang akan dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta memulai langkah pembentukan inovasi dengan membuka kerja sama dengan RSUD yang ada di DKI Jakarta, setelah berjalan setahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta juga membuka

kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Selain RSUD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan program SI Dukun 3 In 1 ke Rumah Sakit Tipe A dan Tipe D serta rumah sakit swasta, pada tahun 2017 Rumah Sakit Tipe A yang telah menjalankan program Si Dukun 3 In 1 adalah RSUP Fatmawati, sedangkan untuk rumah sakit swasta yang telah menjalankan program ini adalah RSIA Budi Kemuliaan, dan untuk Rumah Sakit Tipe D adalah RSUK Tanjung Priok.

- d. Komersialisasi, tahap ini merupakan tahap pengenalan program kepada sasaran program atau yang biasa disebut sosialisasi. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam mengenalkan program SI Dukun 3 In 1 dengan melakukan pendekatan pada masyarakat yang melahirkan di rumah sakit tersebut dengan memberitahu adanya program pembuatan akta kelahiran gratis bernama SI Dukun 3 In 1, selain dengan memberitahu langsung pada masyarakat, upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah peluncuran program SI Dukun 3 In 1. Peluncuran program SI Dukun 3 In 1 dilakukan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta yaitu Anies Baswedan pada tanggal 2 Februari 2018. Namun dalam proses komersialisasi atau sosialisasi program SI Dukun 3 In 1 masih terdapat kekurangan yaitu tidak diadakannya sosialisasi pada tingkat Kecamatan, Kelurahan, RT dan RW sehingga masih



banyak warga DKI Jakarta yang masih belum mengetahui informasi mengenai program SI Dukun 3 In 1.

- e. Difusi dan adopsi. Difusi dan adopsi merupakan tahapan dimana ketika sebuah produk telah dikenal oleh kelompok sasaran, maka kelompok sasaran dapat memilih untuk menggunakan produk tersebut atau tidak. Dalam hal ini setelah program Si Dukun 3 In 1 disosialisasikan, masyarakat DKI Jakarta dapat memilih untuk menggunakan program tersebut atau tidak. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap program Si Dukun 3 In 1, Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta terjun ke lapangan untuk melihat bagaimana respon masyarakat terhadap program Si Dukun 3 In 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta menganggap banyaknya warga yang antusias dengan hadirnya program ini karena program ini tidak memerlukan prosedur yang rumit dan waktu yang lama serta program ini tidak memungut biaya.
- f. Konsekuensi, pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi berhasil terjawab atau tidak. Berdasarkan dengan permasalahan mengenai pembuatan akta kelahiran di DKI Jakarta yang memiliki prosedur yang rumit serta membutuhkan waktu yang lama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta melihat bahwa

permasalahan tersebut telah terjawab dengan munculnya program SI Dukun 3 In 1.

2. Program SI Dukun 3 In 1 merupakan inovasi terbaru dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yang efisien dan efektif. Untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif diperlukannya standar pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran. adapun standar pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 berdasarkan standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan menjadi sangat jelas, mudah, dan tidak berbelit. Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 lebih ringkas dan mudah, hal ini tentunya berbeda dengan pembuatan akta kelahiran secara normal dimana pembuatan akta kelahiran memiliki prosedur yang berbelit, dengan adanya program ini orang tua bayi yang baru lahir hanya perlu mengurus akta kelahiran serta dokumen kependudukan anak lainnya seperti kartu keluarga baru dan kartu identitas anak serta dokumen pelayanan kesehatan berupa kartu BPJS Kesehatan hanya dalam satu loket pelayanan. Hal ini tentunya sangat memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan kartu kepesertaan BPJS Kesehatan anaknya yang baru lahir. Namun masih terdapat kekurangan dalam

prosedur pelayanan program SI Dukun 3 In 1 yaitu belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus program ini, sehingga program ini belum memiliki acuan resmi dalam penyelenggaraan pelayanan.

- b. Waktu Penyelesaian yang tidak memakan waktu. Pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 hanya membutuhkan waktu tiga hingga empat hari lamanya, hal ini tentu berbeda dengan jangka waktu pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara normal dimana masyarakat membutuhkan 14 hari lamanya.
- c. Biaya pelayanan. Pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat karena tidak membebani keuangan masyarakat meskipun pelayanan dilakukan dalam satu loket pelayanan di rumah sakit dimana bayi tersebut dilahirkan.
- d. Produk Layanan. Produk Layanan dalam program SI Dukun 3 In 1 terbagi menjadi dua bentuk yakni bentuk fisik dan non fisik. Produk layanan dalam bentuk fisik adalah Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Kepesertaan BPJS Kesehatan, sedangkan produk layanan non fisik adalah Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kepesertaan BPJS Kesehatan. Hal ini sangat menguntungkan masyarakat karena tidak hanya akta kelahiran yang

didapat ketika membuat akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 melainkan terdapat dokumen-dokumen lainnya.

- e. Sarana dan Prasarana. Sarana yang dibutuhkan dalam program SI Dukun 3 In 1 disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta berupa satu buah komputer, tiga buah *printer* untuk mencetak Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kelahiran serta blanko sesuai dengan dokumen masing-masing. Sedangkan prasarana disediakan oleh pihak rumah sakit dimana program SI Dukun 3 In 1 diterapkan meliputi tempat atau loket untuk melakukan pelayanan dan jaringan internet untuk mengakses sistem atau aplikasi.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta melakukan pengadaan pegawai untuk menjadi operator atau petugas pemberi layanan program SI Dukun 3 In 1. Setelah dilakukan seleksi dan penerimaan pegawai operator, maka operator terpilih ditempatkan di masing-masing rumah sakit, sebelum ditempatkan para pegawai atau operator program SI Dukun 3 In 1 diberikan pengetahuan dan arahan mengenai program SI Dukun 3 In 1 dan bagaimana prosedur serta aturannya, dengan demikian para operator program SI Dukun 3 In 1 dapat memberi pelayanan yang maksimal dan dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

3. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 adalah sebagai berikut

- a. Faktor pendukung dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 terbagi menjadi dua yaitu faktor pendukung internal meliputi adanya dasar hukum yang jelas, sarana dan prasarana yang mendukung, serta komitmen yang baik dari para *stakeholders* yang terkait dalam program SI Dukun 3 In 1. Sedangkan faktor pendukung eksternal adalah dengan adanya instansi-instansi yang ingin bekerja sama dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan program SI Dukun 3 In 1 yaitu rumah sakit dan BPJS Kesehatan.
- b. Faktor penghambat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 terbagi menjadi dua yaitu faktor penghambat internal yaitu kurangnya sumber daya manusia, sedangkan faktor penghambat eksternal adalah adanya kekurangan dalam prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan jaringan internet yang sering *error*.

## B. SARAN

1. Diadakannya sosialisasi di tingkat kelurahan, RW, maupun RW mengenai adanya program SI Dukun 3 In 1 agar seluruh masyarakat DKI Jakarta dapat

mengetahui adanya metode pelayanan pembuatan akta kelahiran baru melalui program SI Dukun 3 In 1.

2. Dibuatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus program SI Dukun 3 In 1 agar program memiliki parameter dalam mengukur keberhasilan dan tingkat pelayanan yang diberikan dalam program SI Dukun 3 In 1.
3. Sebaiknya tenaga operator dalam program SI Dukun 3 In 1 ditambah, setidaknya dalam satu loket pelayanan terdapat dua operator agar pelayanan yang dilakukan lebih efektif dan efisien.
4. Diperlukanya peningkatan penyediaan sarana dan prasarana pada loket pelayanan seperti *air conditioner* untuk meningkatkan kenyamanan operator program serta perbaikan jaringan internet agar tidak menghambat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djameludin. 2014. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*, Jakarta: Erlangga
- Cahya, Kafri D. 2016. *Warga Mengeluh ke Agus soal Sulitnya Bikin Akta Kelahiran*. diakses melalui <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/11/03/17332871> [11/12/2017]
- Carina, Jesi. 2017. *Pemprov DKI Raih 6 Penghargaan atas Inovasi Pelayanan Publik*. diakses melalui <http://megapolitan.kompas.com/read/2017/05/22/11303491>. [11/11/2017]
- 2018. *Senangnya Anies "Si Dukun 3 in 1" Bisa Bantu Ibu Melahirkan Urus Akta*. Diakses melalui <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/02/11033751/senangnya-anies-si-dukun-3-in-1-bisa-bantu-ibu-melahirkan-urus-akta>. [21/03/2018]
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. 2013. *RENSTRA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2013-2017*
- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3): 1472 – 1486
- Gunawan, Iman. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif :Teori dan Pratik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indradi, Sjamsuddin S. 2006. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Edisi Ke-1. Malang: Agritek YPN Malang
- 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Edisi Ke-2. Malang: Agritek YPN Malang
- Jawa Pos. 2017. *Lahir Ceprot Masuk BPJS*. diakses melalui <https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20170719/281663960061223>. [11/11/2017]
- Kementerian Dalam Negeri. *Provinsi DKI Jakarta*. diakses melalui <http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/provinsi/detail/31/dki-jakarta> [21/03/2018]
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Miles,M.B,



- Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Peraturan Bersama Menteri negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017
- Perjanjian Kerja Sama Antar a Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Divisi Regional IV Nomor 05 Tahun 2016 dan Nomor 01/KTR/Divre-IV/0116 tentang Pemanfaatan data Penduduk dalam Verifikasi Biodata Penduduk Provinsi DKI Jakarta pada Pelayanan Administrasi Kepesertaan jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan Divisi Regional IV.
- Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Nomor 4604/-072 dan Nomor 74/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.
- Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Nomor 4605/072 dan Nomor 132/-1.755.1/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.

Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Nomor 4606/-072 dan Nomor 1450/PKS/-072/VII/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.

Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Nomor 4607/-072 dan Nomor 1762/-072.26 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja.

Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Nomor 4608/072 dan Nomor 50/PKS/-1.751.2/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

Perjanjian Kerja Sama Antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Nomor 4609/072 dan Nomor 2510/PKS/2017 tentang Pelayanan dan Pemanfaatan Data Penduduk dalam Verifikasi Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Kematian, Serta Kepesertaan Jaminan Kesehatan Penduduk Di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

Putera, Andri Donnal. 2017. *Berkat “Si Dukun”, DKI Terima Penghargaan dari Kementerian PPA*. diakses melalui <http://megapolitan.kompas.com/read/2017/07/23/13570851> [11/11/2017]

Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

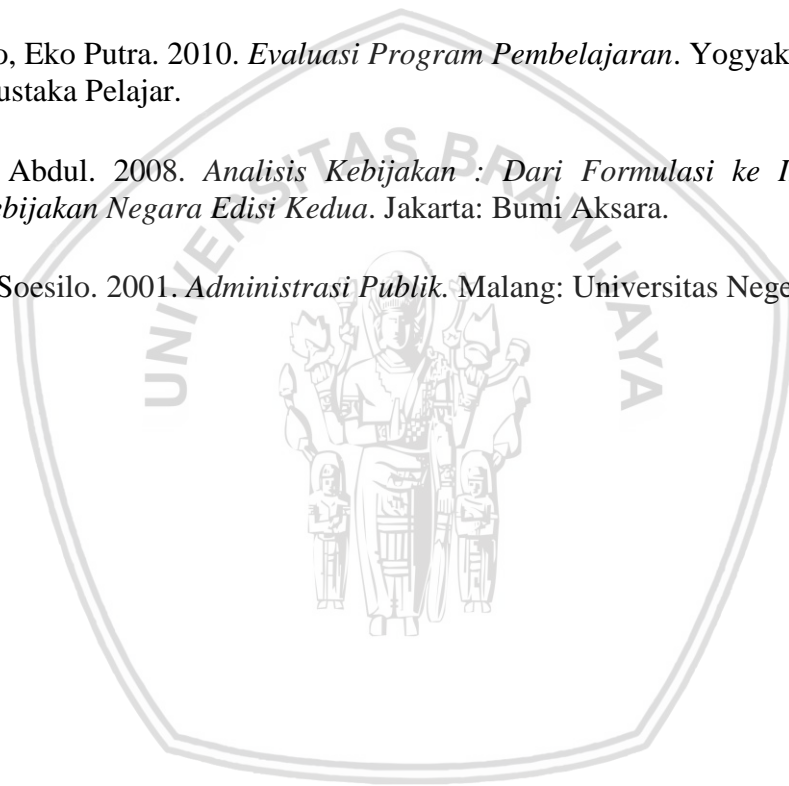
Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang- undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas dasar Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Widyoko, Eko Putra. 2010. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wahab, Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang



## Lampiran 1: Surat Riset



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL**

Jln. Letjen S. Parman No. 7 Jakarta Barat  
Telp. 5662400, 5662345, 5662296  
J A K A R T A

Kodepos 11440

Nomor : 1938 / - 089  
Sifat : Penting  
Lampiran :  
Hal : Jawaban Permohonan  
Memperoleh Data

06 Maret 2018

Kepada  
Yth. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145  
Telp. (0341) 553737, 568914, 558226  
di  
Jakarta

Sehubungan dengan Surat Saudara nomor 1366/UN10.F03.11.11/PN/2018 tanggal 29 Januari 2018 hal Riset/ Survey, dengan ini saya informasikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Hafshah Destika Ayu Pangestuti  
NIM : 145030100111055  
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik/ Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program Si Dukun 3 In 1 (Studi Pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di DKI Jakarta)

telah datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan melakukan riset/ survey mengenai Program Si Dukun 3 In 1 sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang ada di Provinsi DKI Jakarta.

Atas perhatian Saudara, saya ucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta  
Kepala Bidang Data dan Informasi

  
Alma Balqis  
NIP. 196401011985032008



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH**  
Jl. Dewi Sartika Cawang III / 200 Jakarta Telp. 8090282, Fax. 8009157  
JAKARTA

Kode Pos : 13630

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1788 / - 081.62

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Ida Bagus Nyoman Banjar, MKM  
NIP : 196301101989011001  
Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda / IV C  
Jabatan : Direktur - RSUD Budhi Asih

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hafshah Destika Ayu Pangesti  
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Brawijaya  
Tempat Penelitian : Keperawatan – RSUD Budhi Asih

Terhitung sejak tanggal **12 Maret 2018 s/d 13 April 2018** telah melakukan kegiatan Penelitian di Keperawatan RSUD Budhi Asih.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 13 April 2017

Direktur RSUD Budhi Asih  
Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

dr. Ida Bagus Nyoman Banjar, MKM  
NIP. 196301101989011001



## Lampiran 2: Daftar Pertanyaan

### Pertanyaan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

1. Apa yang dimaksud dengan program Si Dukun 3 In 1?
2. Hal apa yang melatarbelakangi terbentuknya program Si Dukun 3 In 1?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menganalisis permasalahan yang menjadi dasar terbentuknya program Si Dukun 3 In 1?
4. Apakah pegawai DISDUKCAPIL DKI terjun langsung dalam mengidentifikasi masalah atau hanya menganalisis berdasarkan aduan dari masyarakat?
5. Siapa pencetus terbentuknya program Si Dukun 3 In 1?
6. Apa faktor pendukung dan penghambat dari proses inovasi program Si Dukun 3 In 1?
7. Apa saja bentuk layanan dari inovasi program Si Dukun 3 In 1?
8. Bagaimana proses pengembangan inovasi program si dukun 3 in 1?
9. Apa saja tindak lanjut dalam pengembangan inovasi program Si Dukun 3 In 1?
10. Bagaimana upaya yang dilakukan disdukcapil dalam mengenalkan program ini kepada masyarakat?
11. Apakah disdukcapil mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program ini?
12. Apa manfaat dari adanya program Si Dukun 3 In 1?
13. Bagaimana hasil terhadap kepemilikan akta kelahiran di DKI Jakarta setelah adanya inovasi program ini?
14. Apa saja landasan hukum untuk memayungi program Si Dukun 3 In 1?

### Pertanyaan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta yang bertugas dalam melayani pembuatan akta kelahiran di RSUD

1. Bagaimana prosedur pelayanan program Si Dukun 3 In 1?
2. Syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?
3. Apakah warga luar provinsi yang berdomisili sementara di DKI Jakarta dapat menggunakan program Si Dukun 3 In 1?
4. Kendala apa saja yang dihadapi dalam program Si Dukun 3 In 1?
5. Solusi apa yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?
7. Berapa biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?
8. Dokumen apa saja yang didapat masyarakat dalam program Si Dukun 3 In 1?
9. Sarana dan Prasarana apa saja yang digunakan dalam program Si Dukun 3 In 1?

### Pertanyaan untuk masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan program Si Dukun 3 In 1?

1. Apakah anda mengetahui adanya program Si Dukun 3 In 1?
2. Menurut anda apa yang dimaksud dengan program Si Dukun 3 In 1?

3. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?
4. Apa saja dokumen yang anda dapatkan melalui program Si Dukun 3 In 1?
5. Bagaimana pelayanan program Si dukun 3 In 1 yang anda rasakan?
6. Apakah anda mengalami kesulitan dalam membuat akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?
7. Apakah sebelumnya anda pernah membuat akta kelahiran secara normal?
8. Menurut anda apakah terdapat perbedaan dalam pembuatan akta kelahiran melalui program si dukun 3 in 1 dengan pembuatan akta kelahiran secara normal?
9. Bagaimana harapan anda mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Si Dukun 3 In 1?





## Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian



Gambar 18. Wawancara dengan Bapak Junaedi selaku masyarakat yang menggunakan program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih

Sumber: Olahan Peneliti, 2018



Gambar 19. Wawancara dengan Ibu Tami selaku Kepala Ruangan Bersalin di RSUD Budhi Asih  
Sumber: Olahan Peneliti, 2018



Gambar 20. Wawancara dengan Ibu Sierra selaku operator program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan

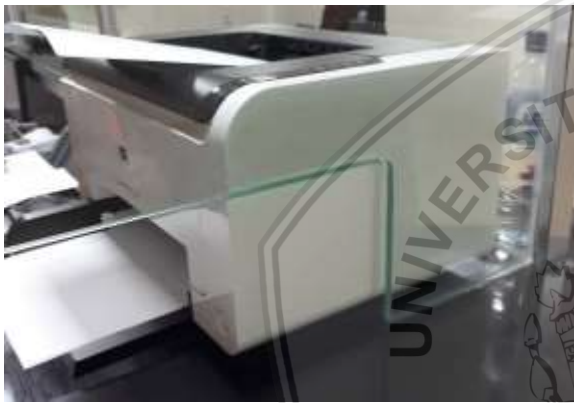
Sumber: Olahan Peneliti, 2018



Gambar 21. Ibu Nenni (Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian) dan Bapak Salimin (Kepala Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

Sumber: Olahan Peneliti, 2018





Gambar 22. Sarana yang digunakan dalam pembuatan akta kelahiran meliputi *printer* dan komputer

Sumber: Olahan Peneliti, 2018



Gambar 23. Loker pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Budhi Asih

Sumber: Olahan Peneliti. 2018



Gambar 24. *Banner* program SI Dukun 3 In 1 di RSUD Tarakan

Sumber: Olahan Peneliti, 2018



Gambar 25. Blanko produk layanan program SI Dukun 3 In 1 (Kartu Identitas Anak, Kartu BPJS Kesehatan, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran)

Sumber: Olahan Peneliti, 2018



**CURRICULUM VITAE**

Nama : Hafshah Destika Ayu Pangestuti

Nomor Induk Mahasiswa : 145030100111055

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Desember 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. Bambu Hitam RT 3 RW 4 No. 51 Cipayung,  
Jakarta Timur

Email : cacadestikayu@gmail.com

Pendidikan : 1. TK Islam Nurul Ikhlas  
2. SDN Bambu Apus 01 Pagi Jakarta  
3. SMPN 237 Jakarta  
4. SMAN 105 Jakarta

Pengalaman Organisasi : 1. Sahabat Biru Muda Divisi Pengabdian Masyarakat,  
Departemen Hubungan Mahasiswa HUMANISTIK  
2014  
2. Staf Divisi Advokasi, Departemen Pelayanan  
Mahasiswa HUMANISTIK 2015  
3. Ketua Divisi Advokasi, Departemen Pelayanan  
Mahasiswa HUMANISTIK 2016  
4. Wakil Ketua HUMANISTIK 2017